



3 1761 11648344 7



Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116483447>

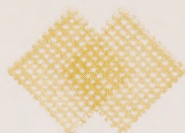
ANNUAL REPORT

CA1
OL
- A56

THE TEXTURE OF CANADA

*A fabric is woven of
many threads. Those
of us who speak
English and those of
us who speak French –
ourselves made up of
many different ele-
ments – have joined
together to weave a
social fabric called
Canada.*

2000 • 2001



To order a pin, contact our
distribution centre at
(613) 996-6368 or toll free,
at 1 877 996-6368.

Illustrations by Michel Lavigne

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2001

Cat. No.: SF1-2001

ISBN: 0-662-65844-2

Printed on recycled paper



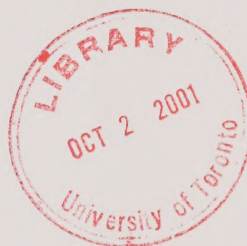
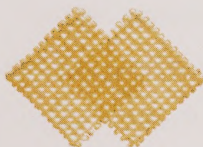
Imprimé sur du papier recyclé

ANNUAL REPORT

THE TEXTURE OF CANADA

A fabric is woven of many
threads. Those of us who
speak English and those of
us who speak French –
ourselves made up of
many different elements –
have joined together to
weave a social fabric
called Canada.

2000 • 2001



*Wearers of the emblem of
the Office of the Commissioner
of Official Languages are
signifying their commitment
to fostering the best possible
human relations between the
English-speaking and
French-speaking components
of Canada's social fabric.*

COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES



COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES

ANNUAL REPORT

2000 • 2001

THE SPEAKER,
SENATE, OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant to
Section 66 of the
Official Languages Act,
to Parliament, through
your good offices,
the thirtieth
Annual Report
of the Commissioner of
Official Languages
covering the period between
April 1st 2000, and
March 31st 2001.

Yours respectfully,



Dyane Adam

September 2001

A N N U A L R E P O R T

2000-2001

THE SPEAKER, HOUSE OF COMMONS, OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant to
Section 66 of the
Official Languages Act,
to Parliament, through
your good offices,
the thirtieth
Annual Report
of the Commissioner of
Official Languages
covering the period between
April 1st 2000, and
March 31st 2001.

Yours respectfully,



Dyane Adam

September 2001



CONTENTS

PREFACE	10
SUMMARY	12
Chapter 1	
LEADERSHIP ON OFFICIAL LANGUAGES	16
1.1 The leadership of the Office of the Commissioner of Official Languages	18
<i>Changing course</i>	18
<i>Complaints as an instrument of change</i>	19
<i>Toward lasting solutions</i>	20
<i>Informative consultations, common priorities</i>	21
<i>Young people cite the need for discussion</i>	22
<i>Promoting Canada's experience and skills on the international scene</i>	23
1.2 Mobilization of the federal leadership	24
<i>The government's commitment: Good omens in the last Throne Speech</i>	24
<i>Renewing the implementation of the Act</i>	27
<i>Committee of Deputy Ministers on Official Languages</i>	29
<i>Network of departmental Official Languages Champions</i> ..	30
<i>Regional Councils of Senior Federal Officials</i>	30
<i>Leadership in Parliament</i>	32
<i>Fruitful co-operation between the government and communities</i>	33
1.3 Provincial and territorial leadership: Notable initiatives ...	35
1.4 Conclusion	36
Chapter 2	
GOVERNMENT TRANSFORMATIONS	38
2.1 Devolution of responsibilities	39
<i>To the provinces: Federal-provincial agreements on labour market development</i>	39
<i>To the territories: Dispute resolution at Whitehorse General Hospital</i>	40
<i>To provinces and municipalities: The Contraventions Act</i> ..	41
<i>To communities: Service delivery by the communities themselves</i>	43

2.2 Privatization	44
<i>Privatization of airports</i>	46
2.3 Municipal mergers	47
<i>In Ontario</i>	47
<i>In Quebec</i>	48
2.4 Conclusion	49

Chapter 3

COMMUNITY DEVELOPMENT.	52
3.1 The federal government's wavering commitment	54
<i>Fédération Franco-Ténoise et al. v. Her Majesty the Queen et al.</i>	55
<i>Restructuring that could compromise the vitality and growth of the minority community</i>	56
<i>Language requirements for immigration to Canada: A knowledge of French is not enough</i>	56
<i>The development of Francophone ethnocultural communities</i>	57
3.2 Immigration and the integration of immigrants	58
<i>Study on immigration and linguistic duality in Canada</i>	59
<i>A holistic approach</i>	60
3.3 Education.	62
<i>Recruitment of the target school population</i>	62
<i>Legal challenge of New Brunswick's Education Act</i>	63
<i>Ranking of schools causes a stir in Quebec</i>	65
3.4 Health care services	65
<i>The Department of Health to be commended</i>	65
<i>Montfort Hospital</i>	66
3.5 Municipal services.	67
<i>Charlebois v. The City of Moncton and the Attorney General of New Brunswick</i>	67
3.6 Broadcasting services	68
<i>Digital distribution creates new opportunities</i>	68
<i>French-language broadcasting services outside Quebec</i>	68
<i>The CRTC's commitment to enhance the vitality of minority communities</i>	69
<i>The right to follow the debates of the House of Commons in the official language of choice</i>	70

3.7 Conclusion	71
Chapter 4	
SPECIAL STUDIES AND INVESTIGATIONS	72
4.1 Studies and investigations	73
<i>National Report on Service to the Public in English and French.</i>	73
TIME FOR A CHANGE IN CULTURE	74
GUIDING PRINCIPLES THAT INSTITUTIONS SHOULD ADOPT	76
<i>The next challenge for Air Canada: Linguistic mergers</i>	77
THE SAGA OF THE SUBSIDIARIES	78
IN-FLIGHT SERVICES	78
UNION ISSUES VERSUS GROUND SERVICES AT AIRPORTS	80
COMMUNICATIONS IN THE PRINT MEDIA	80
LANGUAGE OF WORK AND EQUITABLE PARTICIPATION	81
THE NEED TO IMPLEMENT AN APPROPRIATE STRATEGY TO ENSURE THAT AIR CANADA COMPLIES WITH ITS OBLIGATIONS	82
<i>French in high performance sport.</i>	83
<i>The linguistic obligations of Crown agents</i>	85
<i>Customs services in French at Ontario border crossings.</i>	88
4.2 Follow-ups	89
<i>Study on the Government of Canada and French on the Internet</i>	89
<i>Special study on the services offered in French by the RCMP in Manitoba</i>	90
<i>Investigation of the language profile of constable positions in New Brunswick</i> .	91
<i>Study on pre-boarding security screenings and safety briefings aboard aircraft.</i>	92
4.3 Conclusion	93
Chapter 5	
CITIZEN CONCERNS	94
5.1 The Commissioner is listening	95
<i>Overview of the information provided</i>	95
<i>Media interventions</i>	95
<i>Participation in various public activities</i>	96
<i>Overview of the complaints received.</i>	97
5.2 Complaints regarding services to the public	101
<i>Proactive attitude at the Hazardous Materials Information Review Commission</i>	102
<i>A trainer with insufficient knowledge of English.</i>	103
<i>The Games of La Francophonie and the World Championships in Athletics</i> . .	103

Amendments to the Canada Elections Act	105
The November 2000 federal elections	105
Cloudy with the possibility of sunny breaks at Environment Canada	106
5.3 Complaints regarding the language of work of federal employees	106
<i>Travellers who have had enough!</i>	107
<i>A few discrepancies at Measurement Canada</i>	108
<i>Steering toward English at the Canadian Coast Guard College</i>	109
5.4 Complaints regarding the language requirements of positions	110
<i>In the Atlantic region, there is a need to provide advice in French</i>	111
<i>Lasting corrective measures at the Department of Public Works and Government Services</i>	112
<i>Via Rail—Profiles in the West</i>	113
5.5 Complaints regarding equal employment and advancement opportunities and the equitable participation of both language groups in the federal public service	113
<i>Representation by language in the federal public service</i>	114
<i>Participation of Anglophones in the federal public service in Quebec</i>	115
<i>English-speaking employees of Canada Post in Quebec</i>	115
<i>Equal employment opportunities at the Department of Foreign Affairs and International Trade</i>	116
5.6 Conclusion	117
IN CLOSING	118
APPENDIX	120
INDEX	122



PREFACE

The Commissioner's mandate is set out in the *Official Languages Act* (hereafter the Act). It is the duty of the Commissioner to

take all actions and measures within the authority of the Commissioner with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of this Act in the administration of the affairs of federal institutions, including any of their activities relating to the advancement of English and French in Canadian society (section 56).

Every year, the Commissioner of Official Languages submits a report on her activities to Parliament. This year, the publication of the Annual Report coincides with the publication of an overview marking the 30th anniversary of the Office of the Commissioner of Official Languages, *Our Official Languages: As a Century Ends and a Millennium Begins*.

Much water has passed under the bridge since the very first Commissioner's report was published in 1971. Entrenched in the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* (hereafter the Charter), linguistic duality is undeniably a fundamental Canadian value. It is reflected in a multitude of government and institutional responsibilities, policies and programs. Tremendous progress has been made in 30 years. In spite of the controversies sometimes generated by official bilingualism, Canada's linguistic landscape has truly been transformed. The number of bilingual Canadians has doubled. Attitudes have also changed: the many benefits of Canada's official languages policy have become a source of pride for the majority of Canadians, even unilingual ones.

Although the language rights of Canadians are entrenched in the Constitution and clearly set out in the *Official Languages Act*, successive commissioners' reports

have described numerous difficulties in the application of the Act. This is the case once again this year. Some federal institutions attach very little importance to the shortcomings identified by the Office of the Commissioner of Official Languages, and the careless response of many of them to the Commissioner's recommendations must change. As this report will show, the Commissioner intends to use different methods to achieve her objectives.

This 30th Annual Report follows the previous report closely, both in form and content. It deals with matters that have captured the attention of Commissioner Dyane Adam in 2000-2001. It sets out the issues, outlines new developments and describes the key actions taken by the Commissioner and her team. A list of their activities is provided in the appendix. The record and administrative aspects of the Office's activities as a whole are described in detail in two separate reports, the *Report on Plans and Priorities* and the *Performance Report*.¹

The key issues are presented under five main themes and discussed in each of the following chapters: leadership on official languages (chapter 1); the impact of government transformations on language rights (chapter 2); the development of minority communities (chapter 3); special investigations and studies (chapter 4); and citizens' concerns (chapter 5).

The importance of language rights is grounded in the essential role that language plays in human existence, development and dignity. It is through language that we are able to form concepts; to structure and order the world around us. Language bridges the gap between isolation and community, allowing humans to delineate the rights and duties they hold in respect of one another, and thus to live in society.

(Supreme Court of Canada, *Reference regarding Manitoba Language Rights*, 1985)

¹ Office of the Commissioner of Official Languages, *2000-2001 Estimates, Part III – Report on Plans and Priorities, and, Performance Report for the period ending March 31, 2001, 2001*.



SUMMARY

As the Office of the Commissioner of Official Languages marks its 30th anniversary, Commissioner Dyane Adam is tabling her second Annual Report, covering the period from April 1, 2000, to March 31, 2001. In addition to outlining the main activities of the Office of the Commissioner over the last fiscal year, this report reasserts the renewed approach and the mission as agent of change that Commissioner Adam has adopted.

The Commissioner's first report offered a diagnosis of the problems and sounded the alarm about the slow but cumulative erosion of language rights. The warning does seem to have been heard and understood by the federal government, which the Commissioner reproached for a flagrant lack of leadership. The last Throne Speech heralded the start of a long-awaited political mobilization. This was also reflected at the highest levels of the public service when the Clerk of the Privy Council cited official languages as one of his five strategic priorities. Everything is now in place for a shift in direction which will enable the government to achieve the full implementation of the official languages program.

In spite of these encouraging signs, much remains to be done to redress the damage resulting from years of budget cuts, government restructuring and, more generally, political inattention. Commissioner Adam is cautiously optimistic, but she remains on the alert waiting for the government to clarify its intentions and unveil an action plan that has clear objectives, a series of specific measures and co-operative mechanisms. In order to implement this action plan, the government must quickly mobilize all key actors and invest adequate resources to produce concrete, lasting and measurable results.

This plan should be designed to achieve the full implementation of the *Official Languages Act* in all federal institutions. The institutions must recognize that the *Official Languages Act* applies not only to their daily operations, as regards language of work and language of service, but also to the role they play in promoting English and French in Canadian society and supporting the development of minority official language communities. The road to linguistic duality may be paved with good intentions, but it can be reached only through concrete action and tangible results.

Now is the time for all levels of government to assume responsibility. The government must quickly adopt a policy guaranteeing that government transformations and the transfer of responsibilities do not diminish the public's acquired language rights. The government must demonstrate increased leadership: it must take advantage of these opportunities to strengthen our linguistic duality and institute a policy based on the principle of equality of opportunity, accountability, and respect for established language rights and supported by an appropriate level of resources. Should the government fail to do so, it will leave behind a trail of missed opportunities and, even worse, the image of a government not actively supporting one of this country's most fundamental values.

The federal government should set the example through concerted action with provincial and territorial governments, which are also called upon to support the advancement toward the equality of English and French in Canadian society and to foster the development of minority official language communities. This coordinated action is essential since the growth and vitality of minority official language communities depend on too many factors—such as education, immigration, municipal services, health services and broadcasting—for the leadership of a few specific institutions to be able to provide the needed support. If the government is to fulfill its obligations under the *Official Languages Act*, that also means respecting Part VII of the Act, which stipulates that the government must undertake to foster the vitality of official language minorities, support their development, and promote the recognition and use of English and French in Canadian society.

Linguistic duality and official bilingualism demand an effort that must be sustained and stimulated by solid leadership, both at the political level and in the communities. Several minority official language communities do show leadership that strengthens the ties among them, expands their networks, and opens them up to immigration and to the other communities surrounding them. This networking breaks their isolation and contributes greatly to their social and economic development. This is essential and it must to continue to expand and receive solid support.

The shortcomings and deficiencies reported this year again point to systemic problems in the implementation of Canada's official languages policy. The in-depth studies that have been conducted to identify the root causes generally lead to the same conclusion: the resistance or indifference of the institution against which complaints are filed stands in the way of lasting solutions. Once again, the answer to the problem can be summarized in three key words: leadership, commitment and responsibility.

A concerted effort by the political and administrative leadership is required in order to bring about a far-reaching change in the culture of institutions. The duty to offer services of equal quality in both official languages must again become central to the federal public service ethic. This duty derives from the respect for the distinctiveness of all Anglophone and Francophone communities, wherever they may be in the country. National cohesion would surely be strengthened if Canada's linguistic duality were reflected in all the services provided in the areas of air transportation, police services, high-performance sport, and communications on the Internet.

Overall, this report challenges the government to put words into action and to make the shift in direction necessary to reverse the effects of the cumulative erosion of language rights that has occurred in recent years. It also enjoins the government to respect not only the letter of the *Official Languages Act* but also its spirit. The Commissioner's first report pushed the federal administration to take some initial steps in the right direction; this second report must now incite it to take vigorous action in the near future. The whistle has sounded; now let's see when the train leaves the station!



CHAPTER 1:

LEADERSHIP ON OFFICIAL LANGUAGES

PROBLEM

In her Annual Report of October 2000, the Commissioner of Official Languages noted an unacceptable situation attributable to a flagrant lack of leadership by the federal government in the implementation of the *Official Languages Act*. In the Throne Speech of January 30, 2001, the government renewed its commitment to mobilizing the federal administration. There are a number of signs of reflection taking place in the public administration. Concrete and immediate action is nevertheless required to make this renewal a reality.

PRINCIPLE

The federal government must show its pride in Canada's official languages and serve as a model of implementation of the Act, for other orders of government and for Canadian society as a whole, in order to demonstrate the value of our linguistic duality, which is an essential element of Canada's social fabric.

ACTION

The commitment made in the Throne Speech of January 30, 2001, should be followed by an action plan presenting a clear strategy and well-targeted measures, and supported by appropriate levels of resources. This plan should include co-operative mechanisms to mobilize the federal administration and bring about a real shift in direction as regards official languages.

Dr. Dyane Adam was appointed Commissioner of Official Languages in 1999. In her opinion, the objectives of the *Official Languages Act* will not have been truly achieved until English and French attain real equality in federal institutions and in Canadian society as a whole.

Linguistic duality reflects a major commitment that involves not only promoting the equal status of the two official languages throughout the country, but also the quality of services offered to the public in English and French, employees' ability to work in their preferred language in the public service, the equitable participation of both language groups in the public service, minority official language community development, and access to health and education services in both official languages.

A commitment of this scope requires the full and complete co-operation of the entire government. In her first Annual Report, published last year, the Commissioner strongly denounced the administrative and political resistance to the implementation of the Act. She firmly demanded that the federal government take the strong measures required.

While political leadership is necessary, it cannot itself lead the machinery of government to change its organizational culture. It alone cannot give the two official languages truly equal status in our society. A collective effort is required. The political leadership must mobilize protagonists in all sectors of the federal public service, as they are ultimately responsible for achieving the objectives of the Act. For the equality of the two languages in our society to become tangible, this objective will also have to include the citizens of all provinces and their governments. Without their support, it will be increasingly difficult for minority communities to achieve full growth and vitality.

The following paragraphs describe the leadership that has been shown in the past fiscal year by the main authorities on official languages in Canada: the Commissioner of Official Languages, the federal administration, and provincial and territorial governments.

1.1 THE LEADERSHIP OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

CHANGING COURSE

Dr. Adam took office as Commissioner with full resolve to do everything in her power to ensure compliance with the *Official Languages Act*. In particular, she encourages the federal government to make the required shift in direction in order to adequately fulfill its linguistic obligations. She also attempts to convince the provinces and territories to join in the movement toward real equality of English and French throughout the country.

The Commissioner will continue to perform her traditional role as ombudsman with vigilance but also intends to expand this protective role and serve as an educator. She wishes to better inform the Canadian people of their rights and consolidate the place of linguistic duality at the heart of Canadian identity.

In recent months, the Commissioner and her team have sought especially to work as an “agent of change.” In this effort, they have rallied around a common vision and mission:

Vision. We are dedicated to ensuring a Canada which holds the equality of English and French as a fundamental value and takes pride in the vitality of its official language communities.

Mission. As an agent of change and an ombudsman, the Office of the Commissioner of Official Languages has a mandate to take all measures intended to ensure that the three main objectives of the *Official Languages Act* are met, namely:

- the equality of English and French in Parliament, within the Government of Canada, the federal administration and institutions subject to the Act;

- the preservation and development of official language communities in Canada;
- the equality of English and French in Canadian society.

COMPLAINTS AS AN INSTRUMENT OF CHANGE

When a founded complaint is brought to her attention, the Commissioner does not simply note violations of language rights. Investigations and the resolution of complaints must address the very root of violations in order to achieve lasting solutions. In a case heard in court, the Federal Court of Appeal described the Commissioner's role as follows:

A quite unusual power to intervene has been conferred on the Commissioner and, when he receives a complaint, Parliament has expressly ordered him to get to the heart of the matter and not simply examine the technical legality of the actions taken by the government department against which the complaint is laid.²

The hundreds of complaints filed every year can create momentum for change. The legislator gave the Commissioner a range of powers to encourage institutions to comply with the provisions of the *Official Languages Act*. The Commissioner's primary tool is still making recommendations. If shortcomings persist, the Act provides that the Commissioner can bring them to the attention of Treasury Board, conduct a follow-up, submit a report to the Governor-in-Council and to Parliament, or seek remedy from the Federal Court.

To resolve especially complex problems, a comprehensive study of their causes and ramifications may be in order. The Commissioner intends to devote more resources to studies of this kind. They tend to explore innovative avenues that often lead to effective solutions since they seek to resolve problems at their source. The most recent special investigations and studies conducted by the Commissioner are summarized in chapter 4.

² *St-Onge v. The Office of the Commissioner of Official Languages*, [1992] 3 FC 287 (FCA).

TOWARD LASTING SOLUTIONS

Many complaints are so similar that they point to systemic problems in some institutions, preventing those institutions from adequately fulfilling their linguistic obligations. When the normal process is not successful, how can institutions be persuaded to adopt permanent corrective measures?

In response to these repetitive complaints, the Commissioner intends to consult the complainants and the institutions in question to discuss the possibility of using new methods that could achieve lasting solutions. One of the approaches proposed could encourage greater involvement by the federal institution in the search for solutions so that it takes greater responsibility for the permanence of the solutions. Another potential approach is facilitation. The Commissioner could consider this option when the usual avenues have proven unsuccessful. If circumstances allow and the complainant and the institution in question agree, a specialist in facilitation could be chosen to help the parties reach a practical solution that is consistent with the Act. The Commissioner would consider using any other valid method suggested by the parties during consultation.

It goes without saying that solutions adopted through greater involvement by the institution, through facilitation or any other valid method would have to meet the requirements of the Act. These new approaches will not in any way affect the complainant's right to legal remedy if he or she is not satisfied.

The investigators will all be trained in negotiation techniques. This training will allow them to develop their ability to gain the co-operation of the parties and encourage them to participate actively in the search for lasting solutions. To support the investigators' work, a group of liaison officers has been created to encourage all federal institutions to voluntarily comply with the Act. They will initiate discussions with institutions to simplify the complaints resolution process. More generally, the group will develop strategies to enhance co-operation between the Commissioner and institutions.

INFORMATIVE CONSULTATIONS, COMMON PRIORITIES

From February to August 2000, the Commissioner undertook a major nationwide consultation exercise. Meetings were held in 20 cities in all parts of the country. There were over 500 participants, divided into 51 groups with an interest in official languages.³ The topics discussed varied, but pertained primarily to the role of the key protagonists (the Commissioner of Official Languages, the federal and provincial governments); the main issues on the horizon; the avenues for improving the status of both official languages; minority language education and the learning of English and French as second languages; and the status of minority Anglophone and Francophone communities throughout Canada.

These consultations helped to create a list of *Strategic Priorities*, which sets out the leading issues on which the Commissioner will concentrate:⁴

- Community development, including immigration, health and social services.
- The quality of services offered to the Canadian public.
- Language of work in the federal public service.
- Canada's linguistic duality at the international level, including on the Internet.
- Section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.
- The equal status of English and French in Canadian society, including changes in public opinion and the issue of the national capital.

³ Office of the Commissioner of Official Languages, *A call for Action: Cross-Canada Consultations by the Commissioner of Official Languages*, October 2000.

⁴ This list in a way validates the provisional list of *Leading Issues* set out in the 1999-2000 Annual Report (p. 9). It is subject to change in accordance with the priority of future events.

- The government's framework for implementing the Act, including strengthening political and administrative leadership and changing the culture in the federal public service.
- Youth.

YOUNG PEOPLE CITE THE NEED FOR DISCUSSION

At the Youth Parliament held in Winnipeg in November 2000, the Commissioner took the opportunity to gather the opinions of young Francophones on the topics cited above. The participants from provinces and territories in the West and the North indicated that they sincerely wish to preserve and assert their distinct character but added that they consider themselves to be marginalized. They need to feel proud and included and to form ties among themselves. In this regard, they noted that the Internet would never take the place of large gatherings. They consider it the federal government's responsibility to promote the two official languages through specific programs that encourage them to engage in discussion. In their opinion, the majority of Anglophones should gain a greater awareness of linguistic duality and the benefits of the French fact to Canada.

The Commissioner also met with young Anglophone students from the University of Manitoba. In their view, linguistic duality is an integral part of Canadian values. They consider it important to know French, if only to contribute to the country's unity. They also believe that the federal government should increase its support for the growth and vitality of minority Francophone communities. They feel the federal government should invest more resources in programs that promote the learning and preservation of French, such as immersion and exchange programs.

In this regard, it should be noted that the Summer Language Bursary Program is celebrating its 30th anniversary this year. Launched in 1971, this federal program gives young Canadians the opportunity to learn English or French as a second language or, in the case of

minority Francophone youth, to perfect their command of French. Over 190,000 young people have taken part in this program to date. The Commissioner strongly encourages the Department of Canadian Heritage to raise public awareness of this program, which makes a valuable contribution to linguistic duality and Canadian unity.

PROMOTING CANADA'S EXPERIENCE AND SKILLS ON THE INTERNATIONAL SCENE

The Commissioner is a member of both the International Ombudsman Institute and the *Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie*, of which she is regional coordinator for the Americas and the Caribbean.

With its two official languages and extensive experience in language planning, Canada can play a leading role internationally with regard to linguistic duality. As an ombudsman, the Commissioner put Canada's expertise to use at international meetings in the 2000-2001 fiscal year, citing Canada's attachment to democratic values and its respect for its official language communities.

The Commissioner intends to foster the development of such international co-operation in order to allow Canada to play a role equal to its skills, as it is already doing with regard to the information highway. The possibilities are many and varied, since linguistic duality has many facets, be they political, democratic, legal, economic, social or cultural. Similarly, the economic value of Canada's official languages "industry" should not be overlooked.

At the same time, the Commissioner promotes Canada's Francophone character abroad. She has, for example, strengthened ties with some international Francophone organizations, such as the *Délégation générale de la langue française* and the *Agence universitaire de la Francophonie*.

In the context of the Summit of the Americas, the Commissioner appealed to Canadian officials to promote the place of French in this free

trade area. She stressed the importance of truly recognizing the place of both official languages in Canada, especially in the new information technologies. The need for the government to promote the place of French in the Free Trade Area of the Americas was also raised in a highly relevant report by the *Conseil de la langue française du Québec*.⁵

1.2 MOBILIZATION OF THE FEDERAL LEADERSHIP

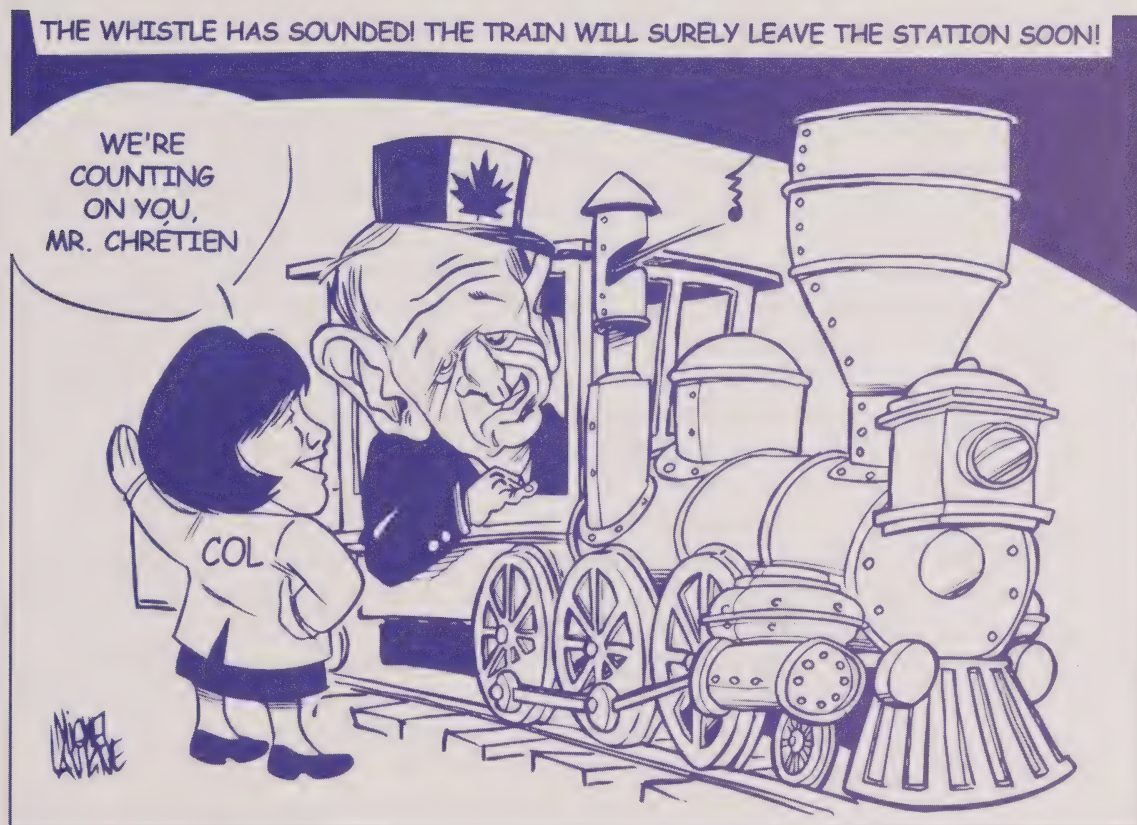
THE GOVERNMENT'S COMMITMENT: GOOD OMENS IN THE LAST THRONE SPEECH

The federal elections of November 2000 did not generate major debate about official language issues. Politicians made very little mention of key language issues during the campaign. While language issues were largely absent from election debates, the platform of the winning party nevertheless includes a section on official languages. The topics addressed include language promotion, change in organizational culture and French immersion. The post-election period saw several heartening initiatives, culminating with the Throne Speech on January 30, 2001. It includes the most important statement made in 15 years in a speech of its kind:

Canada's linguistic duality is fundamental to our Canadian identity and is a key element of our vibrant society. The protection and promotion of our two official languages is a priority of the Government — from coast to coast. The Government reaffirms its commitment to support sustainable official language minority communities and a strong French culture and language. And it will mobilize its efforts to ensure that all Canadians can interact with the Government of Canada in either official language.

⁵ Conseil de la langue française, *Language issues in the integration of the Americas*, February 2001.

These words must definitely set the tone for the future to make federal institutions take more concrete action on their commitment to actively support the growth of official language minorities, strengthen the French language and culture, and promote the full recognition and the use of both official languages in Canadian society. In spite of these encouraging signs and the good intentions shown by the government, we must nevertheless remain vigilant because, although the whistle has sounded, the train has not yet left the station.



Achieving the objectives of Canada's official languages policy requires a concerted approach by all parts of the Canadian government. The management framework for intergovernmental co-operation must be reviewed to ensure that all governments pool their efforts to fulfill their linguistic responsibilities.

The term “responsibility” refers first of all to the accountability of government and of Parliament as a whole to respect and implement the linguistic obligations set out in the Constitution, in the Act and in other legislation, regulations and policies. This therefore includes leadership or commitment, concerted action, accountability and the promotion of official languages.

This responsibility is clearly very broad, and it is difficult to imagine any effective accountability, structured coordination or dynamic communication program without committed leadership. Each member of the federal Cabinet must be imbued with a renewed sense of the priority that must be given to the advancement toward linguistic equality. The federal government must set the example and support concerted action by provincial legislatures and governments, which are also called upon to work toward equality. The federal government must provide adequate means to reach this objective.

The very notion of ministerial responsibility is based on the premise of effective control of the means of achieving the intended outcomes of legislation or policies. This also partly explains the difficulty governments experience in managing horizontal or thematic issues that involve the responsibility of several ministers at the same time. All the more so in a federal system where the action of several orders of government must be coordinated in order for them to effectively discharge their linguistic responsibilities. Effective accountability and implementation mechanisms must therefore be instituted for all official language programs in the federal government to achieve effective coordination of intergovernmental co-operation through a strong responsibility centre at the Privy Council Office.

RENEWING THE IMPLEMENTATION OF THE ACT

To begin with, we must recognize the magnitude of the changes that have taken place with regard to official languages in the last 30 years, since the first Act came into effect. In the last decade, however, deficit fighting, changes due to government transformations, including the reorganization of programs, privatization and the devolution of programs, as well as the simplification of accountability systems, have led to a cumulative and significant erosion of language rights. Government transformations have had a serious impact on minority communities because their economic, social, cultural and educational development were excluded from the government decision-making process. These communities were already too fragile to be able to weather such offloading of the government's linguistic obligations, and Canada as a whole has suffered as a result.

The government must take stock of the accomplishments to date and the challenges that lie ahead; it must draw on the work of the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism and strive toward the full implementation of the rights recognized in the 1982 *Canadian Charter of Rights and Freedoms* and the 1988 *Official Languages Act*. We present here some of the avenues we will be pursuing throughout the year.

The government's strategic orientation should focus on equality of opportunity, namely, the equal status of Anglophone and Francophone communities and their right to distinct institutions, especially educational and cultural institutions. To achieve this objective, the government must acknowledge the disparities between official language communities in the same way that it recognizes regional disparities by providing for equalization in section 36 of the Constitution. To grow and develop, official language communities need venues, spaces and institutions in which they can express their culture and their specific characteristics.

As to services to the public, officials at all levels must be required to address the fact that Canadians have only a seven in ten chance, on average, of being served in the official language of their choice and a one in five chance of being actively offered this choice. The government could also, among other things, focus on new technologies and create integrated minority language service centres. Such centres would offer services from the various

orders of government and could, thanks to modern technology, be accessible to the smallest communities through a networked minority community.

As to language of work, we must concentrate more on the “dynamic” and especially the psychological and behavioural aspects of the problem rather than the purely linguistic aspects by drawing more extensively on tools from the social sciences (surveys, focus groups, direct observation, etc.) to better understand the daily reality.

Achieving the objectives of Part VII of the Act is the responsibility of federal institutions as a whole and each of them should develop an implementation framework and adequate resources for this purpose. The approach should also be reviewed and adapted to specific sectors of development — namely, economic and cultural development, communications, social development and health, human resources development — and also take an integrated regional or provincial approach. To this end, the provisions of section 45 of the Act open the door to a broader view of consultations and negotiations with provinces to achieve the greatest possible coordination of federal, provincial, municipal and educational services.

This strategic outline is based on the premise that official languages are a fundamental value in Canadian society and that the full implementation of all objectives of the Act must be at the heart of the concerns of public authorities. A clear and constant commitment by the federal government to these objectives must be reflected in concrete and visible action in the daily operations of the institutions of government.

It is essential that numerous institutions change their internal culture and make the objectives of the Act among their very top priorities. They often limit themselves to the bare minimum in carrying out their obligations. A major shake-up is in order if they are to integrate their linguistic responsibilities into their daily operations. Much remains to be done, especially as regards the less than stellar findings of the *National Report on Service to the Public in English and French*, outlined in chapter 4.

While it is too early to make a definitive statement, there are nevertheless several promising signs that seem to suggest that the federal administration has shifted course in the right direction. The following are a number of commendable initiatives the Commissioner has noted.

COMMITTEE OF DEPUTY MINISTERS ON OFFICIAL LANGUAGES

The Commissioner is pleased to note that official languages are one of the five priorities reflected in the strategic objectives set by the Clerk of the Privy Council for the coming year.

The Clerk also renewed the mandate of the Committee of Deputy Ministers on Official Languages in 1999. The Commissioner met with the committee in June 2000 to discuss the need for stronger leadership on the implementation of the Act, and then in September 2000 to explore specific avenues of action. In the last fiscal year, the committee has served as a forum where senior federal officials have engaged in constructive discussion of the major issues relating to official languages. Several deputy ministers have begun a process of reflection on the status and future of official languages, 30 years after the Act became law. This process must nevertheless lead to concrete action in the near future. It is vital that horizontal coordination efforts produce significant decisions, actions and tangible change.

The committee has set four priorities for itself: health, language of work, French on the Internet and the vision of the official languages. Some progress has been made in the last fiscal year with regard to health, French on the Internet and the renewal of the government vision. There is no doubt that language of work in the public service poses the greatest challenge to the committee. This challenge is such that the Commissioner has undertaken a special study on the subject, and its preliminary findings and avenues for action will be released in the coming months.

NETWORK OF DEPARTMENTAL OFFICIAL LANGUAGES CHAMPIONS

Since 1998, a member of senior management from each federal institution has served the role of Official Languages Champion for his or her organization. Reporting directly to the deputy minister, this senior manager plays a key role by ensuring that the department fulfills its official language commitments.

A network of these managers meets annually to discuss issues relating to the implementation of the Act. At their last meeting in November 2000, they discussed the “renewed vision” of the official languages program, its strengths and weaknesses, and identified the challenges that lie ahead in the next five years.

The departmental resources allocated to official languages management have decreased significantly over the last decade. The official languages branches in several departments have been cut to a single person, whose status in the hierarchy is now much lower than in the past. Their ability to ensure the implementation of the official languages policy in their departments has been seriously compromised. The creation of the Network of Champions is therefore encouraging, assuming that the federal government does indeed give it a greater role in the development of policies and programs for federal institutions, along with the required resources to fulfill this role. Such a group of senior managers who are motivated and interested in promoting the official languages has tremendous potential that must be fully utilized.

REGIONAL COUNCILS OF SENIOR FEDERAL OFFICIALS

Each province and territory has a council of senior federal officials whose role is to foster discussion on regional and local issues. The vast majority of these federal councils have also formed official languages subcommittees, which see to the local implementation of official languages legislation. They also provide liaison with members of the minority community in their regions. In addition to local federal government representatives, these committees also include provincial and territorial

officials responsible for services to official language minorities and, often, spokespersons for the minority community. These subcommittees have now been created in all provinces except Quebec, where the federal council has yet to create one. Such a subcommittee would face considerable challenges, such as more closely examining the chronic under-representation of Anglophones in the federal administration in the province. The Quebec Federal Council, which met with the Commissioner in December 2000, has nevertheless shown leadership by launching discussions with the Clerk of the Privy Council and the Treasury Board Secretariat to find solutions that would encourage head offices in Ottawa to better respect the status of the French language in their communications with public servants.

Some activities of the federal councils merit closer attention. In British Columbia, for instance, the federal council has undertaken a pilot project in conjunction with Treasury Board and the Francophone community that would improve French-language services in federal offices designated bilingual in the province. Alberta's federal council, in conjunction with the Canada Information Office, has launched a campaign to promote federal services offered in French in the province. In Manitoba, the subcommittee on official languages has worked toward the creation of three service centres in St. Boniface, St. Pierre and Notre Dame. In Saskatchewan, the subcommittee has worked to open two single-service windows in Gravelbourg and Bellevue. In Ontario, the council has made official languages a top priority in its action plan for 2001. In the Atlantic Region, the Prince Edward Island council has held numerous information sessions and public fairs to discuss the federal commitment and to present programs of potential interest to the Francophone community.

Through the Internet, regional managers have created a network (GENet) that fosters discussion between their federal councils, the subcommittees, working groups, the secretariat and federal, provincial or territorial public servants in their regions, or anyone interested in the councils with access to the Internet. The Commissioner is delighted to note that interested parties have access to bilingual sites in Ontario, Quebec, Manitoba, Saskatchewan and New Brunswick. She recommends that the other federal councils follow suit and offer the content of their sites in both official languages as well.

LEADERSHIP IN PARLIAMENT

As an officer of Parliament, the Commissioner attaches great importance to her dealings with parliamentary committees, especially the Standing Joint Committee on Official Languages. These committees are places for reflection and accountability in our democracy that influence federal departments and agencies and public debate through their work, the witnesses they hear, and the reports they produce. To some extent, one can measure the impact of the issues taken up by the Office of the Commissioner by the interest they have generated among parliamentarians.

In June 2000, the Commissioner appeared before the Standing Senate Committee on Transport and Communications in connection with the examination of Bill C-26, an act amending other acts, notably the *Air Canada Public Participation Act*. The Commissioner is delighted that the new provisions have confirmed that Air Canada continues to be subject to the *Official Languages Act*, that it must ensure that its subsidiaries comply with their linguistic obligations as regards service to the public, and that the Federal Court is not required to rule on this matter. She will nevertheless rely on the co-operation of parliamentarians to ensure that the Act is implemented in its entirety by the corporation and its current and future subsidiaries (see chapter 4). The Commissioner also appeared before the Standing Committee on Citizenship and Immigration in March 2001 to propose amendments to Bill C-11, which would amend current immigration legislation, in order to foster a more equitable demographic contribution to official language communities through immigration.

The Standing Joint Committee on Official Languages is of particular importance as a result of section 88 of the *Official Languages Act*, which states that it is responsible for reviewing “the administration of this Act, any regulations and directives made under this Act and the reports of the Commissioner, the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage.” This committee met nine times from April 1, 2000, until the election was called in October 2000. It focused primarily on the implementation of Part VII of the Act, which pertains to the federal commitment to the development of minority official language communities. The June 2000 interim report, intended as a follow-up on the 1996 report on the same subject, summarizes the committee’s consultations with federal

leaders and community leaders in the cultural, social and economic sectors. Several witnesses presented their concerns about the devolution of some federal responsibilities to the provinces and about the impact of the deficit-fighting cuts. The Commissioner hopes very much that the committee's final report on Part VII will be consistent with the last Throne Speech and will include clear directives that will make it possible to eliminate persistent ambiguities in the interpretation and application of provisions of this important part of the Act.

In the new session of Parliament, the Standing Joint Committee on Official Languages began its work in March 2001, meeting three times before March 31, 2001, the end of the period covered by this report. At the time this report was drafted, the committee was planning to study the Commissioner's Annual Report and examine issues relating to Air Canada, as well as the broadcasting of the debates of the House of Commons in both official languages. The Commissioner wishes to maintain an effective working relationship with the joint committee to ensure that permanent action is taken on the recommendations contained in her reports. To this end, the Commissioner will explore ways to increase her parliamentary liaison capacity in order to better inform and support parliamentarians and their staff in following up on her reports.

FRUITFUL CO-OPERATION BETWEEN THE GOVERNMENT AND COMMUNITIES

The National Committee for Canadian Francophonie Human Resource Development was formed in 1998 to foster closer ties between minority Francophone communities and federal organizations devoted to economic and human resources development. In our view, this committee is a very promising innovation. It represents a new model of co-operation among government and community representatives in the management of federal programs that will foster the growth and vitality of Francophone communities in Canada. This inclusive concept is not only taking root in departmental culture; it also seems to be setting an example for other institutions. The Department of Health created a similar committee in 2000, and the Department of Industry is studying the possibility of forming one to improve the management of its programs.

The Commissioner was pleased to hear of the creation of an equivalent committee in Quebec. The office of the National Human Resources Development Committee for the English Linguistic Minority opened in Montreal in the spring of 2001. This committee, which includes representatives of the province's Anglophone community, will support the development of this minority, which faces significant challenges, especially in rural areas.

The Community Development Program was created by Industry Canada in 1986 to help foster the local skills required for the economic development of the country's rural communities. The Commissioner would like federal regional development agencies to review their program in order to create a component specifically tailored to the needs of minority official language communities.

The Commissioner has also followed with great interest the progress made by the Department of Health in its work with minority official language communities to better meet their needs and in the development of specific action plans. The Consultative Committee for French-Speaking Minority Communities and the Consultative Committee for English-Speaking Minority Communities are becoming models of coordination.

Created by the Department of Health during the year 2000, the Francophone committee serves as a national platform for reflection in order to identify potential ways of improving French-language health services. The federal Minister of Health has thereby recognized the need for minority Francophone communities to receive quality health services. The committee has requested the help of the *Fédération des communautés francophones et acadienne* (FCFA) to conduct a study for the department to describe the current status of French-language services. For its part, the Consultative Committee for English-Speaking Minority Communities began its work in February 2001 and is now setting its priorities for the current year.

1.3 PROVINCIAL AND TERRITORIAL LEADERSHIP: NOTABLE INITIATIVES

Provincial and territorial authorities have not always seemed to grasp the scope of their responsibilities relating to linguistic duality since the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* came into effect in 1982. The federal government must ensure that these authorities recognize that when they accept a financial contribution from the federal government for one of their programs, they also assume certain obligations as regards services to their official language minority. All federal-provincial and federal-territorial agreements should therefore stipulate the government's commitments in this regard, with related clauses that provide a real accountability mechanism.

Some positive initiatives in the last year should nevertheless be noted. In Prince Edward Island, for example, a *French Language Services Act* took effect in March 2000. Its provisions guarantee the right of Francophones to use French in their dealings with the Legislative Assembly, the government and provincial courts. The support provided by the government of Premier Pat Binns for the development of Francophone and Acadian communities merits special recognition.

The Commissioner also takes her hat off to the goodwill shown thus far by the government of Nunavut in its discussions with the Nunavut Francophone Association on developing a model for the delivery of services in French throughout the territory.

There are other noteworthy initiatives. In particular, the subsidy provided by the Yukon government for the construction of a Francophone centre in Whitehorse. The Northwest Territories has also invested in various community development projects. The government of British Columbia created a Francophone affairs responsibility centre, a first for the province.

In Ontario, new regulations were adopted simplifying the procedure to obtain provincial legal services in French. The Newfoundland government is making an admirable effort to offer services in both official languages. It is spending a great deal of energy on language training for its employees, especially in the health sector. The Saskatchewan government has renewed the mission of the Francophone Affairs Office by appointing a director in consultation with the community.

1.4 CONCLUSION

Linguistic duality produces real economic, cultural and social benefits for Canada. It also demands equally real attention and support, both individually and collectively. These must be encouraged by all the authorities involved. Their leadership will always play a vital role with regard to official languages. The *Official Languages Act* is the result of a strong show of leadership, and its implementation requires even greater leadership. The Commissioner is making every effort to renew her leadership by diversifying her activities and methods. The federal government has been rather lax in recent years but is now showing signs of recovery. It must strengthen its commitment if we are one day to convince all the provinces and territories to follow suit.

Following the government's statement of good intentions in the latest Throne Speech, the Commissioner now expects to see quick, concrete and energetic action. Stronger government commitment is essential to ensure the full implementation of the Act in all federal institutions and to convince all the provinces and territories to do the same. The government will need a major shift in direction to mobilize its heavy apparatus and take immediate measures to encourage the provinces to comply with their linguistic obligations when they accept a federal contribution. The whistle has sounded; now let's see when the train leaves the station!



CHAPTER 2:

GOVERNMENT TRANSFORMATIONS

PROBLEM

Government transformations, especially privatization and the devolution of certain responsibilities to other levels of government, have weakened federal support for the development of minority official language communities and adversely affected the services provided to the public in both languages.

PRINCIPLE

Government transformations should always respect the public's language rights and advance the equality of English and French throughout Canada.

ACTION

The Commissioner urged the federal administration to implement a policy designed, in view of government transformations, to fully preserve language rights and foster the development of minority official language communities.

With a view to modernizing and above all streamlining public services, governments have greatly diversified the ways they manage and deliver services. Transformations such as the devolution of responsibilities (to provinces, territories, municipalities, communities and the private sector), privatization and municipal mergers have reduced both the quantity and the quality of services provided to the public in both official languages.⁶

⁶ These negative impacts are examined in detail in a 1998 study by Commissioner Victor Goldbloom entitled *Government Transformations: The Impact on Canada's Official Languages Program*.

The preservation of existing rights is fundamental to the Commissioner. When a government service, whether federal or provincial, undergoes a transformation, users must always retain their right to be served in the official language of their choice. Such transformations must of course respect existing rights and must be consistent with the government's obligation to bring both official languages closer to real equality.

As the following examples show, over the past year the Commissioner increased her efforts to fight the erosion of language rights that often results from government transformations.

2.1 DEVOLUTION OF RESPONSIBILITIES

All too often, the federal government transfers its responsibilities to other levels of government, or to the private sector, without ensuring continued respect for the language rights of the persons receiving these services.



TO THE PROVINCES: FEDERAL- PROVINCIAL AGREEMENTS ON LABOUR MARKET DEVELOPMENT

In 1996 and 1997, the Department of Human Resources Development reached an agreement with every province and territory, other than Ontario, to transfer the management of manpower training programs. In some cases, the terms and conditions of the transfers were outlined in the individual agreements.

*Regardless of the constraints,
language rights must be maintained*

In a 1997 investigation report,⁷ the Commissioner drew attention to the agreements' many shortcomings as regards language rights. He issued several recommendations to authorities at the Department of Canadian Heritage, the Department of Human Resources Development and Treasury Board to ensure respect for the public's existing rights. In April 2001, Dr. Adam informed them that she planned to conduct a follow-up on the implementation of the recommendations.

The Commissioner's findings will appear in her next Annual Report. For the time being, it should be noted that there is still no sign of a Treasury Board policy addressing the issue of devolution and transformations despite repeated calls by the Commissioner. The government must act with diligence in this matter.

TO THE TERRITORIES: DISPUTE RESOLUTION AT WHITEHORSE GENERAL HOSPITAL

Over the last few years, the Department of Health transferred the management of several programs and services to the Yukon Territorial Government. In a 1999 investigation report, the Commissioner criticized the Department of Health for failing to include a language provision in the framework agreement reached with the Yukon governing the transfer of the Whitehorse hospital. She advised the department and the territorial government to create an effective mechanism to process complaints by Francophones encountering difficulties receiving care in their language at Whitehorse General Hospital.

The Department of Health responded that such measures would serve no useful purpose since there were already mechanisms in place to deal quickly with disputes. The Commissioner disagreed and asked departmental representatives to discuss complaint resolution with all parties involved. The first meetings with representatives of the Department of Canadian Heritage, the territorial government and the *Association franco-yukonnaise* were held early in 2001. The Department of Health explained it intended to find ways to ensure that the language rights of Yukon's minority francophone

Office of the Commissioner of Official Languages, *Investigation Report on Complaints concerning the Labour Market Development Agreements (LMDAs) and the Employment Insurance Act*, July 1997.

community would be respected, and later confirmed this position with the Commissioner. We will follow developments in this matter very closely.

TO PROVINCES AND MUNICIPALITIES: THE *CONTRAVENTIONS ACT*

Parliament amended the *Contraventions Act* in 1996 to enable the Government of Canada to authorize by regulation a province, territory or municipality to initiate criminal proceedings for federal offences in accordance with the particular criminal procedure of that province or territory. Since the coming into effect of the amendments, the Department of Justice has developed a draft framework agreement with the province of Ontario, and has concluded two specific agreements with the municipalities of Mississauga and Ottawa that outline procedures for parking violations.

None of the *Contraventions Act*, its regulations, or the draft framework agreement with Ontario contain language guarantees similar to those found in Part XVII of the *Criminal Code* (addressing certain aspects of court proceedings, such as the right to a trial in one's language, the obligation of the Crown prosecutor to speak the language of the accused, and the right of the accused to be tried by a judge who understands the language of the accused, etc.) or in Part IV of the *Official Languages Act* (for out-of-court services such as information about offences, correspondence, communications with the public, etc.). The language provisions contained in the agreements with the two municipalities are inadequate. Thus, the accused is now limited to the official language rights provided by the provinces—assuming such guarantees actually exist.

These guarantees exist in Ontario, but only under certain circumstances. The guarantees contained in the *French Language Services Act* do not apply outside regions designated bilingual. The language rights set out in the *Courts of Justice Act* are not the same as those guaranteed by the *Criminal Code*. Moreover, the guarantees do not bind municipalities even though it is the Ontario municipalities that have been authorized by the provincial government to prosecute federal criminal offences.

In an investigation report issued to the parties in 1997, Commissioner Goldbloom recommended that the Department of Justice always include

language guarantees in framework agreements for the transfer of prosecutorial responsibility. When the department refused to act on this recommendation, the Commissioner, with the consent of the *Association des juristes d'expression française de l'Ontario*, commenced an action in the Federal Court. There were hearings in January and October 2000.

The Commissioner argued that the federal government had failed to honour its commitment to enhance the vitality of minority communities, established in Part VII of the *Official Languages Act*. The enactment and application of the *Contraventions Act* amendments undermined this commitment in several respects, in particular because the amendments failed to preserve language rights guaranteed by the *Criminal Code* and by Part IV of the *Official Languages Act*. Moreover, the impact on Ontario's Francophone community had not been taken into account, and there had been no prior consultation with these communities.

The Commissioner also submitted that the federal government had failed to comply with section 25 of the *Official Languages Act*. Section 25 requires the government to ensure that services provided on its behalf by third parties meet the same obligations that apply to services provided by the government. The Commissioner also argued that the government should keep watch that provinces and municipalities prosecuting federal offences comply with their linguistic obligations, both in and out of court (provided by the *Criminal Code* and Part IV of the *Official Languages Act*, respectively), and that, in failing to preserve these language rights, the federal government had violated section 16 of the Charter.

In its March 2001 decision, the Court ruled in favour of the Commissioner. The Court held that it did not have the jurisdiction to consider possible failures to meet the obligations set out in Part VII of the *Official Languages Act*, but the Court nevertheless concluded that the measures taken by the Department of Justice to implement the *Contraventions Act* did not adequately protect all the quasi-constitutional language rights provided by Part XVII of the *Criminal Code* and by Part IV of the *Official Languages Act*.

The Court found that the Ontario government and the municipal authorities act on behalf of the government of Canada in implementing the *Contraventions Act* and must therefore respect the quasi-constitutional language rights set out in the *Official Languages Act* and sections 530 and

530.1 of the *Criminal Code*. The Court also stated that, in failing to respect the language rights set out in the *Official Languages Act* and the *Criminal Code*, the Department of Justice had violated sections 16 and 20 of the Charter. The Court therefore ordered that the Department of Justice take the legislative, regulatory and other measures necessary to ensure respect for the quasi-constitutional language rights contained in sections 530 and 530.1 of the *Criminal Code* and Part IV of the *Official Languages Act*.

The Commissioner was pleased to learn that the Minister of Justice would not be appealing the decision. The Department of Justice therefore has one year from the date of the decision to comply with the Orders of the Court. The Commissioner will very closely monitor the measures taken by the department to ensure that amendments to the *Contraventions Act* and its regulations and the agreements reached with the Government of Ontario or the municipalities do in fact guarantee full implementation of the language rights provided by the *Official Languages Act* and the *Criminal Code*. As Justice Blais observed quite rightly, “accused persons are entitled to expect the same language rights guarantees as if it were the Attorney General of the Canada administering the *Contraventions Act*.”

It has now been clearly established that the federal government can no longer evade its linguistic obligations by transferring or delegating its responsibilities for the delivery of services. This judgment will have major repercussions throughout Canada, because the Department of Justice will have to review all of its agreements with provincial authorities to ensure that the language rights guaranteed by the *Official Languages Act* and the *Criminal Code* are stated clearly and respected. Above all, this judgment raises the fundamental question of whether the government ought to review all the agreements entered into in the context of government transformations to ensure that the language rights of all Canadian citizens are fully respected.

TO COMMUNITIES: SERVICE DELIVERY BY THE COMMUNITIES THEMSELVES

In 1999, the Fontaine task force on government transformations recommended that the federal government establish more partnerships with community organizations, delegating the delivery of certain services in the

minority official language to these organizations.⁸ The suggestion was taken up: most existing partnerships have been maintained, and several others have since been created.

A study released by the Commissioner in June 2000⁹ lists and examines some one hundred agreements signed to date. The study notes that most transferred services are in the sectors of economic and human resources development. The partnerships are widespread in the West, and are starting to take off in Ontario, but they are still uncommon in the Atlantic region and Quebec. The Commissioner recommended that the government introduce a data collection system to allow it to track changes to agreements with a view to an overall evaluation. She also suggested that each agreement include appropriate control and evaluation mechanisms.

The partnerships should always preserve the rights and remedies provided by the Charter and the *Official Languages Act*. There must be measures guaranteeing that, in a given region, the transferred services are of the same quality as those provided in the other official language. The agreements should be funded on a multi-year basis to ensure stability. They should also make provision for the reintegration of services into federal institutions upon expiry of the agreements.

2.2 PRIVATIZATION

Like the instances of devolution of responsibilities cited in the previous section, the privatization of public corporations often takes place to the detriment of citizens' language rights. The privatization of Air Canada is the most blatant example. There have been so many complaints against the carrier since its privatization that the Commissioner decided to conduct a comprehensive review of the matter, the results of which appear in chapter 4.

⁸ Treasury Board Secretariat, *No Turning Back: Official Languages in the Face of Government Transformations*, report of the Task Force on Government Transformations and Official Languages, January 1999.

⁹ Office of the Commissioner of Official Languages, *Cooperation between the Government and the Communities: New Models for Service Delivery*, June 2000.

A PRODUCTIVE PARTNERSHIP IN LONDON, ONTARIO

One of the partnerships reviewed in the Commissioner's study is between the Department of Human Resources Development's resource centre in London and the *ACFO de London-Sarnia*. Since 1997, these two organizations have developed an effective system to direct Francophone users toward ACFO's employment resources centre. Employment counselling is offered jointly by both centres. A client services representative for the department's French-language services coordinates their work with the employment counsellor for *ACFO de London-Sarnia*.

While she acknowledged the synergy that exists between the two organizations, the Commissioner also noted there could be a more extensive collaboration. This observation seems to have been taken into account since the two parties recently set the following series of objectives for themselves to increase the number and the quality of services offered in French:

- To improve the active offer of service in French at the service counters and on the telephone.
- To provide better quality French versions of job notices and telemessages.
- To increase Francophone presence at the resource centre by hiring new Francophone or bilingual employees and by providing language training for staff members on request.
- To broaden the range of services provided to include employability and career awareness programs, literacy programs and computer training.

Even if it does not solve all the problems, the results of the agreement reached between the department and *ACFO de London-Sarnia* are significant, and the local community has voiced its satisfaction. Their partnership should be a model for all communities served by human resources centres. It could also be adapted for other departments.

PRIVATIZATION OF AIRPORTS

About ten years ago, the Department of Transport leased or sold off the majority of the country's national and regional airports. The 1992 *Airport Transfer (Miscellaneous Matters) Act* states that new directors of airports must continue to comply with certain provisions of the *Official Languages Act*.

In response to complaints received concerning the Sudbury, Windsor and Sault Ste. Marie airports, the Commissioner launched a comprehensive investigation into the linguistic consequences of the privatization of all regional airports. Her final report was released in February 2001. Investigations of individual complaints against the three Ontario airports are ongoing.

The investigation found that the federal government had not implemented the language provisions of the *Airport Transfer (Miscellaneous Matters) Act* when the airports were sold and that its failure to do so had led to the erosion of the travelling public's language rights. Services in the minority language should have been guaranteed under language provisions in the operating agreements for those airports where there is a significant demand for services in the minority language. Unfortunately, the Department of Transport did not create a mechanism to ensure that language requirements are applied. The investigation also showed that once the ten-year operating agreements expire, the airports will no longer have any obligation to provide services in the minority official language.

The Commissioner recommended that the Department of Transport develop policies to strengthen the language provisions of the operating agreements and monitor their implementation. She asked the department to ensure continuity of services to the linguistic minority after the ten years provided for in the agreements and to develop a detailed information program for the administrators of privatized airports where there is significant demand. The department stated it would do what it could to enforce the language provisions in the agreements. It noted, however, that the airports that had been sold were no longer departmental offices or facilities, so that the department would have no authority to impose linguistic requirements at the end of the ten-year operating agreements. The Commissioner takes the position that an amendment to the *Airport Transfer (Miscellaneous Matters) Act* would address this shortcoming.

The Department of Transport has not played the active supervisory role it should have by responding to the complaints brought to its attention. However, after reviewing the Commissioner's investigation report, the department has implemented a number of measures to resolve the problems identified. Its managers moved quickly to resolve the most pressing problems and are carefully examining their options to rectify more complex situations. Some of the corrective measures put in place include inspection visits of the airports in question and the addition of a glossary to the department's website to assist airport administrators in creating bilingual signage.

2.3 MUNICIPAL MERGERS

The provinces are tending more and more towards the merging of neighbouring towns and cities into larger municipalities. In Ontario and Quebec, some mergers have included municipalities until then officially, or unofficially bilingual, because of their high concentration of minority official language residents. A number of those residents are worried by the decrease in the comparative significance of their community and fear the erosion of their language rights at the municipal level.

IN ONTARIO

Tabled in the Ontario legislature in December 1999, Bill 25 provided for the creation of two amalgamated cities in Ottawa and Sudbury. Amongst other matters, the Harris government refused to include a clause declaring these municipalities officially bilingual. The new cities of Ottawa and Sudbury are 20 percent and 33 percent Francophone, respectively. The past year saw considerable public debate on the status of official languages take place at both city halls. Discussions regarding the bilingual character of the national capital were particularly heated.

In the spring of 2000, the Commissioner called on Prime Minister Jean Chrétien and Minister of Intergovernmental Affairs Stéphane Dion for their support. Both promised to intervene with the Government of Ontario and

encourage it to recognize the official status of both languages in the national capital.

The Commissioner also argued in favour of municipal bilingualism before the Ottawa and Sudbury transition committees. The Ottawa transition committee finally adopted an official language policy on May 8, 2000, essentially a renewal of the earlier policy of the former Regional Municipality of Ottawa-Carleton. The Sudbury transition committee also adopted a language policy for services to the public for the amalgamated city on March 27, 2001. Four Francophones and eight Anglophones sit on the recently elected city council.

The residents of the new city of Ottawa elected four Francophones to their new city council in November 2000. The opening ceremony for the first council meeting was held in both official languages, and the mayor announced he was in favour of a bilingual city. The Commissioner intends to step up efforts to convince political authorities of the need to give official status to English and French as the official languages of Canada's capital city.

IN QUEBEC

In December 2000, the National Assembly adopted Bill 170 (*An Act to reform the municipal territorial organization of the metropolitan regions of Montreal, Quebec and the Outaouais*). Under this act, five major municipalities in the areas of Montreal, Longueuil, Quebec City, Lévis and Hull will be created as the result of amalgamations involving some sixty towns and cities (henceforth known as "boroughs"). Bill 171 (*An Act to amend the Charter of the French language*) was adopted at the same time. It narrows the criteria for granting bilingual status to municipalities as provided by section 29.1 of the *Charter of the French Language*. In future, municipalities or boroughs applying for bilingual status must have a majority of residents who "have English as their mother tongue", rather than (as it was before) a majority of residents who "speak a language other than French".

Prior to the enactment of Bill 170, the Commissioner approached the Minister of Municipal Affairs, and the Minister's representatives, asking them to ensure that municipal residents' existing language rights would be preserved. Although Bill 170 provides that former municipalities with bilingual status will be made part of bilingual boroughs, Bill 171's amendment of section 29.1 of the *Charter of the French Language* has nonetheless reduced the right of a borough or municipality to obtain bilingual status and in turn to provide the benefits of such status to its minority Anglophone community. The Commissioner believes that such a reduction in the rights of the minority Anglophone community is inconsistent with the principle of advancement toward equality of status and use of English and French that is entrenched in section 16(3) of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

Following the enactment of Bills 170 and 171, the Commissioner continued her communications with the Minister, and also wrote to the chair of the Montreal transition committee expressing her concern about the effect this legislation would have on the minority Anglophone community. Eighteen municipalities from the Island of Montreal and the City of Ancienne-Lorette (in the Quebec City area) have commenced court proceedings in order to challenge the validity of Bill 170. Amongst these applicants, the City of Westmount has also challenged the validity of Bill 171. The Commissioner intends to monitor these matters very closely as they unfold.

2.4 CONCLUSION

The modernization and effective management of the public service are highly desirable objectives, but they must never overshadow linguistic duality or its underlying values. When changes are necessary, the federal government must do everything it can to ensure that government transformations—whether or not initiated by the government itself—do not infringe on the language rights of Canadians. The government must demonstrate increased leadership: it must take advantage of these

opportunities to strengthen our linguistic duality. Should the government fail to do so, it will leave behind a trail of missed opportunities and, even worse, the image of a government not actively supporting one of this country's most fundamental values.

This is not a new problem: attention was first drawn to it in 1998. Despite the many recommendations made to the federal government, it still has not put in place any policy to prevent the repetition of its past mistakes. It is high time for such a policy: the Federal Court has made it abundantly clear that the Constitution will not allow the federal government to evade its linguistic obligations by transferring or delegating its responsibilities. It would be a shame to have to resort again to the courts to compel compliance with this fundamental rule. Since it is far more difficult to correct a situation than to prevent its occurrence, the Commissioner urges the government to implement an accountability-based policy aimed at the full preservation of language rights and the fostering of the development of minority official language communities during government transformations.

As well, federal-provincial agreements, hundreds of which are signed every year, are an important part of government transformations. The management framework for federal-provincial agreements should be re-examined with a view to ensuring that, in future, the federal government fully carries out its responsibilities under the *Constitution Act, 1982* and the *Official Languages Act* of 1988. Accordingly, respect for existing language rights must be included in all agreements signed by the federal government.



CHAPTER 3:

COMMUNITY DEVELOPMENT

PROBLEM

Minority official language communities face numerous obstacles that limit their development and vitality.

PRINCIPLE

In order to be able to grow and reach their full potential, minority communities need greater support from government institutions that are active in areas affecting community development.

ACTION

The Commissioner continues to intervene with federal institutions so that they fulfill their obligations relating to community development and to the recognition of English and French, as set out in Part VII of the Official Languages Act. Her interventions are varied, involving elected officials, administrators, public opinion and, when necessary, the courts.

The year 1988 is a milestone in the establishment of language rights for Anglophone and Francophone minorities in Canada, as it marks the coming into force of the new *Official Languages Act*. In Part VII of the Act, the federal government makes a commitment to enhance the vitality of official language minorities, support and assist their development, and foster the recognition and use of both English and French in Canadian society.

For the communities, this commitment meant that, from that time forward, the administrators of all federal institutions were to plan their programs to ensure that action is taken to foster the communities' development and the recognition of English and French.

Twelve years later, some progress has been made by some federal departments. Much remains to be done, however, for managers to fully understand the ramifications of this commitment and incorporate it into their daily activities. Over the course of her mandate, the Commissioner expects every institution subject to the Act to institute an appropriate plan to implement the government's commitment to the minority language communities in all provinces and territories.

Admittedly, the development of minority language communities requires full access to federal programs, but it also depends on other contributing factors that are not always under direct federal authority. Education is the classic example but not the only one. The minority communities are expending increasing effort to obtain some measure of control over various activities affecting their development. Post-secondary education, early childhood services, the integration of immigrants from the same language community, health care, municipal services, economic development, and broadcasting are some other key areas.

The first chapter of this report cites some of the federal government's initiatives that reflect a strengthening of its commitment. The cases outlined in this chapter serve as reminders that this commitment must be better managed. The following sections recount the events of 2000-2001 that featured various activities conducive to community development.

3.1 THE FEDERAL GOVERNMENT'S WAVERING COMMITMENT



Progress is not always as fast
as we would like...

The government is often criticized for failing to initiate measures that are sufficiently concrete and decentralized to truly support the development of minority communities. If the federal government's actions are to advance the equality of English and French in Canadian society and the development of minority Anglophone and Francophone communities effectively, the government's main purpose should be, according to the Supreme Court, to foster "the preservation and development of official language communities in Canada." This is how the Court described the ultimate aim of our system of language rights as a whole in the *Beaulac*¹⁰ decision. Federal institutions,

including the Office of the Commissioner of Official Languages, must ensure accordingly that their activities contribute to this objective.

In this respect, we must bear in mind the uncontestable facts that Quebec's Anglophone community is a minority in that province and Quebec's Francophone community is a minority in the country as a whole and on the continent, while the Francophone and Acadian communities in the other provinces and territories are minorities on all three counts. As regards immigration, for example (discussed below), the government must ensure all of Canada's Francophone communities can benefit equitably from the demographic contribution of immigration, taking into account the fact that this challenge is greater outside Quebec.

In her last Annual Report, the Commissioner urged the government to strongly encourage its institutions to fulfill their responsibilities under Part VII of the Act. The Commissioner repeated her appeal to the government to modify its interpretation of the scope of Part VII in order to recognize its

¹⁰ *R. v. Beaulac*, [1999] 1 S.R.C. 768.

binding nature to achieve the objective of the Act. The federal government will be unable to fully implement the commitments made in the Throne Speech without first revising its interpretation.

FÉDÉRATION FRANCO-TÉNOISE ET AL. V. HER MAJESTY ET AL.

The Francophone Association of the Northwest Territories, along with other plaintiffs, commenced an action in the Federal Court alleging that the federal and territorial governments (more specifically, the Commissioner and the Speaker of the Legislative Assembly of the Northwest Territories, and the Territories' Languages Commissioner) had violated sections 16, 18 and 20 of the Charter. They also criticized the Government of Canada for abdicating its linguistic obligations under the Charter and failing to fulfill its commitment, as contained in Part VII of the *Official Languages Act*, to enhance the vitality and development of the Francophone minority in the Northwest Territories.

To date, only a preliminary matter has been debated, namely, the jurisdiction of the Federal Court to entertain the dispute. The territorial government considers itself to be a separate and accountable level of government and, as such, not part of the (federal) "Crown," as defined in section 17 of the *Federal Court Act*. This provision grants the Federal Court jurisdiction to hear cases against the Crown. The plaintiffs asked that the case be referred to the Supreme Court of the Northwest Territories. The Federal Court Trial Division rejected the plaintiffs' argument, stating that it had jurisdiction to hear the case. This decision was appealed and the hearing set for May 2001.

The Commissioner believes that this case raises important language rights issues for the Francophone community of the Northwest Territories and for other minority official language communities throughout the country. She therefore sought, and was granted, intervenor status in this litigation.

RESTRUCTURING THAT COULD COMPROMISE THE VITALITY AND GROWTH OF THE MINORITY COMMUNITY

In the fall of 1999, the Canadian Food Inspection Agency reorganized its New Brunswick offices. There were several objections to the transfer of four employees from the Shippagan office, located in the northeast of the province, to an office in the south. Residents claimed that this decision could adversely affect the economy of the Francophone communities in northern New Brunswick.

The investigation confirmed that the administrative reorganization did not take into account all of the agency's obligations under Part VII of the Act. The Commissioner recommended three measures to remedy the situation. Her staff initiated discussions with agency representatives to explain the scope of the agency's obligations with regard to the development and vitality of minority official language communities and to explore possible avenues for action. The situation will be re-evaluated in a few months, in consultation with the communities, to ascertain whether the steps have been satisfactorily implemented.

LANGUAGE REQUIREMENTS FOR IMMIGRATION TO CANADA: A KNOWLEDGE OF FRENCH IS NOT ENOUGH

The immigration applications of two Francophones from Morocco were rejected on the grounds that any applicant going to St. Boniface, Manitoba had to be reasonably proficient in both official languages. Arguing that her clients were treated in a discriminatory manner, the applicants' lawyer filed a complaint with the Commissioner.

The investigation found that undue importance was given to the two applicants' language knowledge (insufficient knowledge of English in this case) by assessing it against both factor 8 of the *Immigration Regulations, 1978* (Knowledge of English and French Languages) and factor 9 (Personal Suitability). Factor 9 should be used only to assess the applicant's ability to

adapt (motivation, initiative, resourcefulness and other similar qualities). The approach used by the Department of Citizenship and Immigration in their assessment unfairly penalized the applicants. Furthermore, should this be widespread practice, it could have a negative impact on the vitality of Canada's Francophone minorities and, by not encouraging Francophone applicants to settle outside Quebec, could even constitute discrimination on the basis of language. The Commissioner concluded that this approach was inconsistent with the department's obligations under section 41 of the Act, and, more generally, with the spirit of Part VII.

During the investigation, the department reversed its decision and accepted both applicants. Nevertheless, the Commissioner made several recommendations. She asked the department to review the way factor 9 is used, amend its internal *Language Assessment Guide*, ensure that language tests are objective and reliable, develop a plan to publicize the existence of Canada's Francophone minorities overseas, provide its overseas immigration officers with written information about these minorities, and make information about these minorities part of the training these officers receive. These recommendations must all be implemented during 2001.

THE DEVELOPMENT OF FRANCOPHONE ETHNOCULTURAL COMMUNITIES

In June 1999, an organization representing Ontario's Francophone ethnocultural communities contacted the Commissioner to complain about the Department of Citizenship and Immigration's lack of interest in the development of their community.

After reviewing the department's Part VII implementation plan, its policies and its various grant programs, the Commissioner pointed out that, as currently administered, the immigrant reception, settlement and adaptation programs do not meet the needs of Francophone ethnic minority communities. Generally speaking, the French-language services offered to Francophone immigrants were of inferior quality and did not adequately reach this target clientele.

The Commissioner recommended that the department review its objectives with respect to promoting the vitality of minority official language communities. She also asked the department to be more supportive of immigrants' efforts to integrate into a given minority language community. The Commissioner will conduct a follow-up in a few months.

3.2 IMMIGRATION AND THE INTEGRATION OF IMMIGRANTS

The two preceding examples illustrate how immigration and immigrant integration can serve as tools for community development if used appropriately.

These are major issues for demographic balance and the future of linguistic duality throughout the country. Immigration has accounted for approximately 50 percent of Canada's population growth over the past fifteen years. Canada's Francophone communities have not experienced the same growth. Although this has been the case throughout our country's history, it is now cause for concern in light of the recent relative drop in the birth rate of the Francophone population.

Outside Quebec, this situation has become critical because of the assimilation of minority Francophone communities. In these parts of the country, the number of English-speaking Canadians born outside Canada is five times higher than that of French-speaking Canadians. Year after year, language shift and immigration have a negative impact on Francophone communities, but a positive impact on the Anglophone majority. It is nevertheless towards this group of Francophone communities that the Canadian government has the greatest obligations.

On March 29, 2001, the Commissioner held a day of consultations on immigration that brought together representatives from the federal government and community organizations and experts interested in

immigration. The participants issued several recommendations that are currently being considered. Two general observations were made by all those present:

- Official language communities need the contribution of immigrants who speak their language to ensure population growth.
- A concerted effort by the federal government and the communities is needed to attract and integrate such immigrants into the communities.

The following paragraphs detail the Commissioner's efforts to convince the government to adopt a national immigration policy which takes fully into account Canada's linguistic duality and is more favourable to minority communities.

STUDY ON IMMIGRATION AND LINGUISTIC DUALITY IN CANADA

Despite the growing importance of immigration for population growth in Canada, decision makers have very rarely examined the impact of immigration on linguistic duality in Canada. In the summer of 2000, the Commissioner accordingly commissioned a study on the impact of immigration on the demographic vitality of official language communities in Canada.

Since Confederation, 14 million people have immigrated to Canada. They and their descendants have contributed to the economic and social development of the country and have helped define our collective identity. Since the 1970s, Quebec has succeeded in recruiting French-speaking immigrants; 310,000 settled there between 1968 and 1999.

The study's interim results show a lack of effort to bring Francophone immigrants to communities outside Quebec. Over the past fifteen years, 3 percent of all immigrants were Francophones. Most of these immigrants settled in Quebec (almost 80 percent; 16 percent in Ontario), as do most

bilingual immigrants (of which there are fewer and fewer: 11.4 percent in 1961; 8 percent in 1996). The results also suggest that minority French-language communities rarely have the resources and structures needed to meet immigrants' needs. These communities seemingly encounter difficulties integrating new Francophone arrivals and attracting them to their academic, community, social and cultural institutions.

The study noted that the total number of Anglophone immigrants to Quebec has decreased over the past few years. Approximately 20.5 percent of immigrants are unilingual Anglophones, which means that the Anglophone community is benefiting from immigration. The rate of internal migration seems to be the main demographic problem facing the Anglophone community in Quebec.

The final results of the study will be released during the coming year.

A HOLISTIC APPROACH

The Department of Citizenship and Immigration acknowledges that it has not made any direct efforts to recruit Francophone immigrants overseas.¹¹ The department is usually sympathetic to complaints from the Office of the Commissioner of Official Languages, but minority language communities' needs are such that a more comprehensive approach to immigration is required. The government must develop new departmental regulations, policies and programs that will improve the demographic contribution of immigration to minority official language communities.

In February 2001, the Commissioner wrote to Prime Minister Chrétien stating her concerns and asking him to amend Bill C-11 (*An Act respecting immigration to Canada and the granting of refugee protection to persons who are displaced, persecuted or in danger*) to allow Canada's French-speaking

Moreover, because of the 1978 Cullen-Couture Agreement, Quebec was able to play a major role with regard to the independent class of immigrants (those selected on the basis of economic and social factors designed to assess their ability to adapt and contribute). The Canada-Quebec Accord on immigration, which came into force in 1991, expanded the province's role, giving it the right to select all other immigrants to whom selection criteria apply now or may apply in the future.

communities to benefit equally from immigration. The Commissioner asked that the Department of Citizenship and Immigration take concrete measures with regard to the promotion, selection and integration of Francophone immigrants into minority communities. She also recommended that partnerships be set up with provincial governments or directly with those official language communities that do not have the population and resources needed to provide suitable reception services.

In March 2001, the Commissioner submitted a memorandum to the Standing Committee on Citizenship and Immigration, pertaining to Bill C-11, proposing amendments to the Bill. She recommended the addition of a new objective to the *Immigration Act*: the equitable demographic renewal of official language communities through the selection, settlement and integration of immigrants. She also suggested that a provision be added stipulating that the implementation of the *Immigration Act* should reflect and demonstrate the federal government's statutory commitment to enhance the vitality of Anglophone and Francophone minorities in Canada and support and assist their development. Finally, she proposed an amendment that would make the parliamentary committees responsible for studying regulations related to sections 1 to 32 of the *Immigration Act* before they come into effect, in consultation with minority official language communities.

3.3 EDUCATION

RECRUITMENT OF THE TARGET SCHOOL POPULATION

Ten years after the Office of the Commissioner published a seminal study on constitutional education rights, the Commissioner published a second study, conducted by Angéline Martel, professor at the *Télé-université du Québec*. Entitled *Rights, Schools and Communities in Minority Contexts: 1986-2002 - Toward the Development of French through Education, an Analysis*, the study examines the changes to French-language school populations and the challenges of attracting and recruiting the target school population and providing high-quality education.

In the early 1960s, minority language instruction at the elementary and secondary levels was recognized only in the province of Québec. Since 1982, section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* has guaranteed minority language education rights. When the Charter came into effect, there was not a single French-language school in five Canadian provinces. Almost twenty years later, governments have taken important steps to strengthen the French-language school system and to hand over the management of these schools to parent representatives. The minority school governance systems implemented over the past ten years have led many to believe the task is now complete.

Our research has shown that, in spite of the progress made, enrolment in French-language schools has been at a standstill for the past ten years, at just over half of the target school population. The target population is based on the three eligibility criteria contained in section 23. It includes children between six and 17 years who live outside Québec and have at least one parent whose first language is French. Moreover, the French-language school system is losing students, especially between grades 1 and 2, grades 7 and 9, and grades 10 and 12.

Nevertheless, we should not underestimate the essential role played by schools in the transmission of language and culture and in the preservation and vitality of Canada's minority official language communities. The Supreme Court of Canada also established in 1990 that section 23 is designed to redress the historically progressive erosion of official language groups across the country.

The challenge is therefore to increase the populations of these schools to strengthen the vitality of minority Francophone communities. This study suggests a ten-year plan for recovering the target school population. The Commissioner believes that, in order to reach this goal, several stakeholders must be mobilized, including political leaders, French-language school boards, leaders in the Francophone and Acadian communities, education professionals and, above all, the families, which must be made aware of the importance of passing the French language on to the next generation.

Everyone involved must work together to achieve section 23's objective without further delay. The future of the French language in Canada depends on it.

The National Children's Agenda, under which the federal government will contribute \$2.2 billion over the next five years, must certainly be a top priority in this respect. The network of French-language school boards outside Quebec is the primary avenue through which provincial and territorial governments can fulfill an important part of their responsibility under section 23 of the Charter. In many cases, the French-language school is the best community institution to house daycare centres and parent services with a view to providing equal opportunities.

LEGAL CHALLENGE OF NEW BRUNSWICK'S *EDUCATION ACT*

Many Francophone parents in New Brunswick have criticized the province's *Education Act* because it does not grant them the full control over school governance guaranteed by section 23 of the Charter. In January 2000, a number of these parents filed an application in the Court of Queen's Bench of New Brunswick calling for a declaration of the *Education Act*'s

invalidity (*Jean Giroux-Gagné, Claude Nadeau, Claude Snow and les Comités de parents du Nouveau-Brunswick, et al. v. New Brunswick*). The Commissioner was granted leave to intervene in the case.

At the same time, the provincial government publicly announced it intended to amend the *Education Act* and called for public consultation. The Commissioner responded to the government's invitation, indicating the *Education Act's* deficiencies and offering several suggestions to reform the education governance framework in New Brunswick. A Select Committee on Education held public hearings on the subject, and its final report reflects the comments of numerous stakeholders, including the Commissioner. The new governance structure proposed by the report is an improvement upon the present structure, although it still contains some flaws. The Commissioner wrote to the Minister of Education outlining these flaws.

Bill 13, *An Act to amend the Education Act*, was adopted by the Legislative Assembly in December 2000. The governance structure established in this bill is based in large part on the final report of the Select Committee on Education. The key element of this Act is the District Education Council, which has decision-making authority. The new structure improves on the previous structure in that it provides for direct representation of parents and grants them greater authority over language and culture. Yet the District Education Councils still lack certain powers relating to language and culture, other powers are subject to provincial legislation and policy, and the councils must obtain prior approval from the department for many of their decisions. The amended *Education Act* also fails to state explicitly that parents must be consulted on certain important matters.

The Francophone parents do not intend to withdraw their court proceedings, and have revised their action to take the legislative changes into account. The Commissioner remains an intervenor in this case. She plans to follow the situation closely in order to evaluate the implementation of the amended *Education Act*, and to study the content of the regulations that will be drafted as well as the way the department exercises its many discretionary powers. She will take these developments into consideration in formulating her position in the coming months.

RANKING OF SCHOOLS CAUSES A STIR IN QUEBEC

On December 4, 2000, the Commissioner wrote to Quebec's Minister of Education, François Legault, advising him of the concerns raised by a number of Anglophone Quebecers following the publication of an evaluation of the province's secondary schools. The study ranked the schools according to performance and, on the whole, English-language schools placed well below French-language schools.

Several Anglophone commentators blamed their schools' poor results on many factors, including underfunding of the Anglophone sector, poor translation of instructional material from French to English, and the large number of small schools that their school boards must manage.

In March 2001, the Commissioner received clarifications concerning the education provided by Quebec's English-language schools and was assured that the Department of Education would introduce corrective measures.

3.4 HEALTH CARE SERVICES

THE DEPARTMENT OF HEALTH TO BE COMMENDED

The *Fédération des communautés francophones et acadienne* (FCFA) recently published a study,¹² funded by the Department of Health, describing the importance of providing primary care in French to Francophone communities. The Department of Health set up a national committee of government employees and Francophone representatives, and this committee held ten meetings last year. A similar committee was set up to address the challenges facing Quebec's Anglophone community. This committee met for the first time in February 2001.

¹² *Improving Access to French-Language Health Services*, a study co-ordinated by the FCFA du Canada for the Consultative Committee for French-Speaking Minority Communities, June 2001.

MONTFORT HOSPITAL

There were some important developments in the Montfort Hospital case in 2000, when the Ontario government decided to appeal the trial court decision. This followed the Ontario Superior Court decision of November 29, 1999 that ruled in favour of the Montfort Hospital on the basis of the unwritten constitutional principle of the protection of minorities. The Court of Appeal granted intervenor status to the Attorney General of Canada, the *Association canadienne-française de l'Ontario* (ACFO), the *Fédération des communautés francophones et acadienne* (FCFA) and the Commissioner of Official Languages.

This case will provide the Court of Appeal the opportunity to rule on several matters central to the advancement of the language rights of the Franco-Ontarian community and of all minority official language communities throughout the country. The Commissioner's written argument focused on the interpretation and application of section 16(3) of the Charter, which states that "nothing in this Charter limits the authority of Parliament or a legislature to advance the equality of status or use of English and French." The Commissioner argues that this principle of advancement and the unwritten constitutional principle of the protection of minorities means that the federal and provincial governments should, at the very least, not compromise or diminish the established language rights of Canada's official language communities.

The appeal hearing was scheduled to be heard in March 2001.

3.5 MUNICIPAL SERVICES

CHARLEBOIS V. THE CITY OF MONCTON AND THE ATTORNEY GENERAL OF NEW BRUNSWICK

A Moncton resident initiated a court action arguing that the City failed to comply with section 18 of the Charter because most of its bylaws were enacted only in English⁶⁹. Section 18's second paragraph provides that the laws, archives, proceedings and minutes of the New Brunswick legislature must be published in both official languages.

At trial, the judge concluded that section 18 of the Charter does not require municipalities to pass their bylaws in both official languages. The *Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick* (SAANB), the *Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick* (AJEFNB) and the Office of the Commissioner of Official Languages were granted leave to intervene in Mr. Charlebois' appeal.

For the SAANB and the AJEFNB, New Brunswick's commitment to bilingualism and biculturalism, set out in section 16(2) and section 16.1 of the Charter, affects the scope of constitutional obligations contained in section 18 of the Charter. The Commissioner agreed, arguing as well that the adoption of unilingual bylaws by the City of Moncton and the inaction of the provincial legislature showed disregard for the role accorded by the Charter to the legislature and government of New Brunswick in the preservation and promotion of the status, rights and privileges of both official language communities.

The appeal was heard in January 2001; the Court reserved its decision.

3.6 BROADCASTING SERVICES

DIGITAL DISTRIBUTION CREATES NEW OPPORTUNITIES

Can broadcasting in both official languages also contribute to the vitality of minority communities? The transition from analog to digital distribution is an ideal opportunity to extend the reception of French-language services to all parts of Canada.

Although digital distribution is the way of the future, the majority of Canadians still receive analog signals. Most small cable operators (those with fewer than 2,000 subscribers) do not have the financial resources necessary to convert to digital distribution. The federal government should provide the assistance needed so that Canadian broadcasting services will be offered in both official languages throughout the country.

FRENCH-LANGUAGE BROADCASTING SERVICES OUTSIDE QUEBEC

At the beginning of the year, the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC) submitted a report to the government on French-language broadcasting services outside Quebec.¹³ The report includes a recommendation to change from the current practice of identifying Canadian markets based on the number of people whose first language is French, to using the number of French speakers (people who say they understand French). In earlier CRTC consultations, the Commissioner had argued that this new criterion was a more accurate measure of the market of potential consumers of French-language broadcasting products.

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, *Achieving a Better Balance: Report on French-language broadcasting services in a minority environment*, February 2001.

The CRTC report also recommended that the government require cable operators to broadcast the CBC's English and French network programming. The major cable operators (those with more than 2,000 subscribers) using low-capacity digital technology should also be required to offer at least one Canadian specialty channel in the minority official language for every ten channels (Canadian or non-Canadian) offered in the majority language. The CRTC's position is that high-capacity cable operators should be required to provide all English- and French-language Canadian specialty channels and at least one pay television service in the minority official language.

THE CRTC'S COMMITMENT TO ENHANCE THE VITALITY OF MINORITY COMMUNITIES

In 2000-2001 the CRTC handed down certain decisions that were inconsistent with the government's commitment to enhance the vitality of official language minorities and advance the equality of English and French in Canadian society.

In particular, the CRTC did not grant TVOntario's request that the distribution of TVO's French-language channel (TFO) be guaranteed in Quebec. The Commissioner is also extremely displeased with TVOntario's decision to terminate its weekly TFO broadcast on its main channel, which greatly reduced access.

The CRTC also refused to grant a broadcast licence to a French-language community radio project in Toronto, despite the fact that community radio allows minority communities to be informed and communicate in their language, and is an excellent way to counteract the isolation of communities. The CRTC should take these factors into account and promote the creation of a full community radio network throughout the country.

THE RIGHT TO FOLLOW THE DEBATES OF THE HOUSE OF COMMONS IN THE OFFICIAL LANGUAGE OF CHOICE

The Cable Public Affairs Channel (CPAC) broadcasts the proceedings of the House of Commons to all cable subscribers. CPAC broadcasts its programs with three audio feeds: one in French, one in English, and one “live,” that is, in the language actually spoken. The feeds are selected by local cable operators based on the linguistic practices of their subscribers. Most cable operators choose two feeds, but some distributors choose only one. Therefore members of a minority official language community cannot usually hear the entire broadcast in their language.

In 1998, members of both official language communities complained about this situation to the Commissioner. Her final investigation report, sent to the parties involved in October 2000, concluded that the *Official Languages Act* required that the House of Commons ensure that Canadians have equal access to the debates of the House in both official languages, regardless of the broadcasting method used. The House is required, therefore, to ensure that the broadcasting services it offers the Canadian public through a third party—in this case CPAC—comply with the linguistic obligations set out in the Act. While the advent of more advanced technologies, like digital distribution, might provide the public full access to televised debates in the official language of their choice, the Commissioner nevertheless recommended that the House take all the measures and steps required to implement the right of members of the public to access televised debates. She indicated that it is the responsibility of the House to bring this matter to the attention of the CRTC and, with all the parties involved, including the Canadian Cable Television Association, to study any short-term solutions that would allow all members of the Canadian public to view televised parliamentary debates in their preferred official language.

One of the complainants began legal proceedings in the Federal Court, seeking a remedy under Part X of the Act. He says that he only had access to the “live” feed of the proceedings of the House of Commons. He is asking the Court to order that the House of Commons ensure its proceedings are broadcast in both official languages.

The Commissioner appeared before the Standing Joint Committee on Official Languages in March 2001 to discuss her investigation report. The Commissioner presented the findings of her report and stated her intention to conduct a follow-up. The House of Commons later informed her that it would not take part in this follow-up before the Federal Court matter was resolved. Accordingly, the Commissioner indicated that she would seek leave to intervene in the case before the Federal Court.

3.7 CONCLUSION

This chapter demonstrates that administrative decisions, as well as court decisions, may either foster or adversely affect the equality of official language communities within Canadian society. Therefore, it is important for the various institutions to co-operate and work together to solidify their commitment to minority communities. The communities' development and vitality depend on too many factors—education, immigration, municipal services, health services, broadcasting, etc.—for the leadership of a few institutions to be able to provide the needed support. The scope of the federal government's commitment to minority official language communities must therefore be clearly outlined so that all institutions subject to the *Official Languages Act* can institute an appropriate implementation plan. There can be no ambiguity as to the legal force of this commitment.



CHAPTER 4:

SPECIAL STUDIES AND INVESTIGATIONS

PROBLEM

The complaints that the Commissioner receives are often repetitive. The recommendations made following a specific complaint rarely succeed in solving problems that are systemic in nature.

PRINCIPLE

To solve a systemic problem once and for all, you have to locate its source and attack it at its root.

ACTION

The Commissioner intends to carry out more special studies and investigations. Such studies are generally undertaken in response to specific complaints, but extend beyond this framework to encompass all aspects of the problem, to dissect its often multiple origins, and to recommend more comprehensive measures to provide a permanent solution.

Since the recommendations made following an investigation do not always result in permanent change, the Commissioner wants her activities to extend beyond simply dealing with complaints from citizens. This is a central aspect of her mandate, to be sure, but it must be accompanied by more proactive measures to find permanent solutions to systemic problems. With this in mind, she asks her staff to conduct special studies and investigations.

Although the Commissioner is not empowered to impose sanctions, her powers of persuasion should not be overlooked. When an investigation confirms that the language rights of the public are not being fully respected, everything must be done to induce the institutions at fault to take permanent corrective action. Depending on the

circumstances, this could include acting as a facilitator, appeals to public opinion, court remedy applications, and special investigations or studies on issues of particular interest.

The first part of this chapter (*Studies and investigations*) reviews the main studies and investigations published this year and describes the reception they received. The next part (*Follow-ups*) describes the most recent developments with regard to the studies and investigations completed in previous fiscal years.

4.1 STUDIES AND INVESTIGATIONS

NATIONAL REPORT ON SERVICE TO THE PUBLIC IN ENGLISH AND FRENCH

In 1994, the Office of the Commissioner of Official Languages published the results of an exhaustive study of the quality and quantity of federal services offered to the public in both official languages. This year, the Commissioner reports on the follow-up studies conducted in every region of the country between 1996 and 2000. The report describes the favourable conditions that must be present for designated bilingual offices to consistently succeed in providing the services the public is entitled to expect.

The report reveals some stagnation in the provision of bilingual services. First, government transformations have resulted in the closing of nearly 25 percent of the bilingual offices and service points since the initial study. As in 1994, the investigators were greeted in both official languages in only about 60 percent of their telephone calls and in less than 20 percent

of their on-site visits. On the other hand, the signage announcing bilingual service seems to have improved everywhere in the country. In Quebec, the investigators received service in English 96 percent of the time over the telephone and 100 percent of the time when they visited the offices, about the same rates as in 1994. The percentages have hardly changed in the rest of Canada either: investigators obtained service in French in 70 percent of their telephone calls and 76 percent of their visits.

On the other hand, the overall ability of designated bilingual offices to provide service in English and French has declined by 10 percent since the initial study, falling from 76 to 66 percent. This decline is unacceptable. The Commissioner recommended to Treasury Board that it review its language identification procedures and its policy on the methods of staffing bilingual positions to ensure that all designated offices have enough bilingual staff to meet their obligations in all service sectors. The Commissioner also recommended to Treasury Board and the Public Service Commission that the periodic evaluation of the language skills of incumbents in bilingual positions be reinstated. Ending this practice resulted in a decline in the quality of the federal services provided in both official languages. Both Treasury Board and the Public Service Commission agreed on the importance of this measure for maintaining employees' language skills and expect to implement it over the next few months.

TIME FOR A CHANGE IN CULTURE

For linguistic duality to finally assume the place it deserves in the government and in its institutions, a far-reaching change in culture is needed. All institutions must make linguistic duality part of their organizational culture. The duty to provide service of equivalent quality in both official languages must be at the heart of the federal public service ethic. Apart from the statutory rules requiring it, this duty is rooted in respect for the distinctiveness and language and culture of every member of the two official language communities in the country.

For real progress to be made, Canada's official language policy must be emphasized at every level of the administrative apparatus. Political and administrative leaders can greatly influence the culture of the organizations

they head. It is incumbent upon them to take concrete action to promote the official languages policy. Their real values will be seen much more in their actions than in their words. To achieve a coherent, consistent approach, they will have to establish clear and equitable implementation and accountability programs.

To improve the services they provide to the public, institutions will have to give training a central place in their operations. The Canadian Centre for Management Development is the ideal agency to ensure that managers at all levels develop attitudes conducive to sharing common values and a knowledge of the social, economic, political and cultural aspirations and realities of the two linguistic groups.



Time for a metamorphosis

In a report published in February 2001,¹⁴ the Auditor General noted that Treasury Board should more actively monitor the general management of the federal public service. This comment is equally valid with regard to monitoring the implementation of the official languages program by federal institutions. There are major problems in the current accountability systems. The Commissioner recommended that Treasury Board adopt performance indicators for the use that institutions make of English and French in their contacts with the public, develop adequate tools for measuring client satisfaction and do more follow-ups. Treasury Board responded very favourably to the recommendations and stated that it intends to act on them in the coming year.

¹⁴ Office of the Auditor General of Canada, *Reflections on a Decade of Serving Parliament*, February 2001.

GUIDING PRINCIPLES THAT INSTITUTIONS SHOULD ADOPT

In a report published in 2000 on the renewal of the management framework of the federal government,¹⁵ the President of Treasury Board stated that managers should have a “clear set of values” and should “manage for results.” The government’s new vision of the official languages should also be structured around these two key elements: values and results.

To achieve this, the Commissioner asks institutions that focus on providing quality service in both official languages to adhere to the following eight guiding principles:

1. Include linguistic duality at the heart of their priorities and their organizational culture while respecting the language of members of the public.
2. Adopt a vision and clear objectives that they share with all the members of their organization and that form the basis of their strategic plan.
3. Provide visible and consistent leadership for employees.
4. Create a culture that encourages initiative and excellent service and recognizes the ongoing efforts made by everyone to improve service.
5. Establish contacts with minority official language communities to determine their need for the services offered.
6. Measure client satisfaction.
7. Establish performance indicators to periodically assess how well they have achieved the objectives set.
8. Provide their employees with the necessary training, promote continuous learning, and reinforce what was learned in the past.

¹⁵ Treasury Board Secretariat, *Results for Canadians: A management framework for the Government of Canada*, March 2000.

THE NEXT CHALLENGE FOR AIR CANADA: LINGUISTIC MERGERS

Air Canada was privatized in 1988. Previously, it was a Crown corporation subject to the linguistic obligations of the *Official Languages Act* of 1969 and then the *Official Languages Act* of 1988. Despite the privatization of Air Canada, section 10 of the *Air Canada Public Participation Act* states that it remains subject to the *Official Languages Act*. This section was amended in July 2000 to confirm Air Canada's linguistic obligations with regard to its own activities and to specify its obligations with regard to the activities of its subsidiaries.

Air Canada has often earned the dubious distinction of having the greatest number of complaints against an institution for violations of the *Official Languages Act*. Having been the subject of more than one thousand complaints between 1994 and 2000, Air Canada appears to have significant systemic problems. Since it was privatized, the language rights of Canadians have been eroded in all areas for which Air Canada and its regional carriers are responsible: in-flight services, ground services, advertising in the media, language of work, and the equitable participation of employees from both official language groups.

The Office of the Commissioner has taken various steps attempting to deal with all the reported incidents. Recommendations have been made, but the carrier has failed to act on them.

Commissioner Goldbloom applied for court remedies in regard to Air Canada's deficiencies in ground services, Air Ontario's linguistic obligations for in-flight services, and the general linguistic obligations of Air Canada subsidiaries. Commissioner Adam pursued these court remedy applications and is now taking steps to encourage Air Canada to adopt a rigorous strategy to implement the Act.

THE SAGA OF THE SUBSIDIARIES

Since it was privatized, Air Canada has acquired several regional carriers. These have been the subject of many complaints because the subsidiaries have provided unequal services in French. The differences between the Office of the Commissioner and Air Canada have posed an obstacle to investigations. Air Canada considered its subsidiaries to be independent entities, while the Commissioner considered them to be subject to the same linguistic obligations as their owner.

In 1997, Commissioner Goldbloom accordingly filed a reference application in the Federal Court seeking clarification of the obligations of Air Canada's subsidiaries under the *Official Languages Act*. The Commissioner argued that the subsidiaries should at least have to comply with the provisions of the Act pertaining to services to the public (Part IV of the Act) because they operate on Air Canada's behalf. To preserve the rights of a complainant, another court application had been filed about an Air Ontario flight on which services were not provided in French. This action was stayed pending the Court's decision on the reference application.

Section 10 of the *Air Canada Public Participation Act* was amended before a decision was handed down. The new provision requires Air Canada to ensure that all its subsidiaries (in which it owns more than 50 percent of the shares) comply with Part IV of the Act with regard to air services, including *incidental services*. These include, in particular, in-flight services on aircraft, ground services in airports, and the publication in the print media of advertisements concerning routes or rates. The amendment took effect in July 2000 and resulted in the withdrawal of the reference application and the application regarding Air Ontario because the complaints on which these initiatives were based pertained specifically to the language of services.

IN-FLIGHT SERVICES

The *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* present a vast array of situations in which the demand is considered significant and in-flight services must therefore be provided in

both official languages. In measuring demand, Treasury Board directives must be followed.

Pursuant to the amendment to section 10 of the *Air Canada Public Participation Act*, the corporation decided to conduct a survey of its clientele to measure the demand for services in French on the routes flown by its regional carriers, Canadian Airlines, and its subsidiaries. The Commissioner wonders how appropriate this survey was, since the travellers were unaware of their rights at the time of the survey and had not had an opportunity to exercise them. Air Canada should have waited until the travellers were well informed about their new rights before doing the survey.

THE CASE OF AIR ONTARIO

A recent investigation into the lack of bilingual services on an Air Ontario flight between Montreal and Ottawa revealed many shortcomings in the services provided in French by Air Canada and Air Ontario on routes where there is significant demand for bilingual services. In September 2000, only 5 percent of the flight attendants employed by Air Ontario could speak French. The Commissioner recommended to Air Canada Regional Inc. (which since January 1, 2001, includes the regional carriers such as Air Ontario, Air Nova, Air BC and Canadian Regional) that it should ensure, as of May 18, 2001, that all flight attendants on flights between points with significant demand are able to provide basic services in French to passengers who request them. She asked the carriers to take these obligations into account when negotiating the next collective agreement with their flight attendants. By that time, a memorandum of agreement should have been negotiated with the union to allow the employer to assign bilingual flight attendants to flights where there is significant demand.

UNION ISSUES VERSUS GROUND SERVICES AT AIRPORTS

In 1996, two court remedy applications were made to force Air Canada to provide bilingual services at the Toronto (Pearson) and Halifax airports. In particular, Commissioner Goldbloom asked the carrier to provide services in both official languages at all times at all ground service points (check-in counters, ticket counters, waiting rooms, departure gates, announcements, etc.).

In addition to the main issue of Air Canada's service to the public in airports, this case also raised the question of whether the provisions of a collective agreement can take precedence over the *Official Languages Act*. The collective agreement between Air Canada and its employees contains seniority rules governing the choice of positions. In response to the notices of intent to investigate sent by the Office of the Commissioner concerning all the numerous complaints that were lodged, and before the pleadings were filed, Air Canada replied that seniority rules prevented it from assigning bilingual employees to the bilingual service points. For her part, the Commissioner maintains that the corporation cannot invoke collective agreements to evade its linguistic obligations. The Air Canada employees' union intervened in both cases.

The parties have engaged in discussions over the last year to attempt to reach an amicable settlement. The Court ordered that mediation sessions be held in May and August 2001. It will determine whether a settlement can be negotiated or the legal proceedings should continue.

COMMUNICATIONS IN THE PRINT MEDIA

When institutions communicate with the public in both official languages, section 30 of the Act requires them to use "such media of communication as will reach members of the public in the official language of their choice in an effective and efficient manner." In 1991, the Commissioner and Air Canada signed a memorandum of understanding in which the corporation agreed to use the newspapers of both official language groups as much as possible to reach its clients. In the ensuing years, Air Canada decentralized the management of most of its print media advertising campaigns to its regional carriers, which have often confined

their advertising to the majority-language media in their regions, without an equivalent in the minority-language media. Air Canada was alerted to this fact, but always replied that these complaints pertained to publications by its regional carriers, which in its view were not subject to the Act.

Since July 2000, section 10 of the *Air Canada Public Participation Act* has stated expressly that Air Canada must ensure that its subsidiaries publish their advertisements in minority official language newspapers when they contain information about routes and rates. It is still too soon to make any definitive judgment, but the number of complaints about the print media has declined over the last few months. There were 95 complaints in 1998, 61 in 1999, and 27 in 2000. A comparative study over a longer period will make it possible to determine whether Air Canada has succeeded in making tangible progress in this regard.

LANGUAGE OF WORK AND EQUITABLE PARTICIPATION

Whether rightly or wrongly, many federal employees are reluctant to complain about their inability to exercise their language rights on the job. Isolated complaints are sometimes just the tip of the iceberg. Everything suggests that serious internal problems underlie the approximately 200 complaints filed by Air Canada employees since 1986.

The vast majority of these complaints come from Francophones working in Quebec. The most frequent complaints concern unilingual training and development courses for pilots, flight attendants and mechanics, as well as the lack of information in French on the collective agreements. The many recommendations reiterated by the commissioners over the years have generally been ignored, and the problems persist.

The same is true of the recommendations on increasing the number of Francophones who work for Air Canada. In 1986, for example, internal figures showed that 14 percent of Air Canada pilots were Francophones. However, senior corporate officials then informed a parliamentary committee that about 12.5 percent of Air Canada's pilots were Francophones. It was impossible to clarify this matter because the corporation did not provide all

the required data. Two investigations launched recently will examine these issues in greater detail. The first stems from two separate complaints from members of the *Association des gens de l'air du Québec* about the relatively low number of Francophones among Air Canada pilots and in its general workforce. The other investigation pertains to an internal flight attendant recruitment policy. The policy is accused of favouring Anglophone candidates who speak a second language other than French. These investigations should be completed in the coming months.

THE NEED TO IMPLEMENT AN APPROPRIATE STRATEGY TO ENSURE THAT AIR CANADA COMPLIES WITH ITS OBLIGATIONS

Canada's official languages policy is evidently not one of the priorities of senior Air Canada executives.

The corporation's official languages program needs to be strengthened and better managed. The Commissioner has drafted new guidelines for Air Canada to follow. They can be found in a document entitled *Instituting a System at Air Canada to Effectively Implement the Official Languages Act*. This document was submitted to the members of the Senate Committee on Transport and to the Minister of Transport, who forwarded it to the president of Air Canada in connection with the legislative process surrounding the amendments to section 10 of the *Air Canada Public Participation Act*.

The Commissioner's plan is intended to prompt Air Canada to implement the *Official Languages Act* at all levels of the company and in all its current operations. Bilingual services of equal quality should be provided on all flights where there is significant demand, at all service points and at all times in airports with significant demand, and in the company's communications. Employees in designated regions should have a workplace that is conducive to the use of both official languages. Air Canada should encourage the equitable participation of Anglophones and Francophones. Two measures should be given priority in this regard: the establishment of a method for recording the first official language of all its employees, and the identification of job areas where the two language groups are not equitably represented.

The Commissioner suggested that Air Canada prepare an annual report on the measures taken to meet its linguistic responsibilities and on the results achieved. She also suggested that the independent observer appointed by the Minister oversee the implementation of the new plan for implementing the Act.

In the event that Air Canada fails to meet its obligations, the impasse could be overcome only through legislative or regulatory means. The Commissioner hopes, however, that the Minister of Transport will not be obliged to take this route and that Air Canada will change its attitude quickly and permanently, in view of the current integration of staff from Canadian Airlines International Ltd.

FRENCH IN HIGH PERFORMANCE SPORT

In June 2000, the Commissioner completed a major study on the use of English and French in high performance sport in Canada.¹⁶ In addition to conducting a survey of the athletes who received federal financial assistance, the investigators met about 100 people who work in sports and related fields, such as in the training of coaches and public funding programs. Pursuant to the study, the federal government launched several promising initiatives to improve the status of French in high performance sport. As well, the Government of Quebec formed a commission to examine the position of Francophone athletes in Canada's sports system.

The study determined that French still has a long way to go to achieve equal status with English on the Canadian sports scene. Francophone athletes are under-represented, since only 18 percent of high performance athletes are Francophones, even though Francophones make up a quarter of the Canadian population. They are also not evenly distributed and tend to be concentrated in a handful of sports whose national associations are often models of bilingualism, such as Speed Skating Canada and the Canadian Figure Skating Association.

¹⁶ Office of the Commissioner of Official Languages, *Official Languages in the Canadian Sports System*, June 2000.

The services examined in this study are generally provided by national non-profit associations. Their linguistic obligations stem primarily from their financial agreements with Sport Canada. Most sports associations do not have a clear official languages policy or the administrative structures needed to manage programs in both official languages. An unfortunate pattern seems solidly entrenched in a number of these associations: poor services in French mean that only a few Francophones are attracted to them, and then the small number of Francophones justifies the scant resources invested in bilingual services. The best way to break out of this pattern is to increase the quality and quantity of services in French.

Past studies and reports suggested that Francophone athletes were at a disadvantage in the process for selecting national teams. The Commissioner noted that most processes are now more transparent and have dispute resolution procedures. As a general rule, the selection criteria are determined in advance, are public, and are largely based on performance.

Francophones must overcome a number of obstacles before even becoming eligible for the final selection of national teams. First, the transition of athletes from the provincial to the national level is complicated by frequent conflicts between the provincial associations and the national teams. When Francophone athletes succeed in making the transition, they generally cannot get the full range of services provided by their new team (training and development programs, physiological programs, psychotherapy, etc.) in French. Most coaches do not speak French, and those who do have rarely taken training programs in French.

The Commissioner recommended to Sport Canada that it co-operate with the national associations and the Coaching Association of Canada to ensure that coaching positions are equally accessible to Anglophones and Francophones, and that language training is offered to everybody who works with teams whose members come both official language communities. This co-operation should also aim at improving the language skills of the coaches of all national teams.

Sports associations have not had an easy time over the last ten years: the federal government largely withdrew from providing funding and from

their day-to-day administration while at the same time requiring them to comply with stricter official languages standards. Fortunately, this situation seems to be changing. The financial assistance that sports associations receive from the federal government was increased recently, and several initiatives are about to be launched to develop training services for national teams. In addition, an agreement was signed with the Canadian Olympic Association to improve its services in French and to ensure that the status of the official languages is promoted throughout high performance sport in Canada.

Sport Canada appointed an official languages coordinator who will work with the key actors to ensure that the Commissioner's recommendations are implemented. It has already begun a broad consultation process with sports associations and other levels of government in order to renew sports policy in Canada. The Commissioner will monitor these activities closely to ensure that the official languages are suitably included in the policy to be developed.

The trend in the world of high performance sport is to be *athlete centred*. This objective is even enshrined in Sport Canada's funding framework. An athlete-centred system should be able, first and foremost, to communicate with athletes in their preferred official language.

THE LINGUISTIC OBLIGATIONS OF CROWN AGENTS

Across the country, the Department of Justice frequently calls upon lawyers in private practice to act as federal Crown agents in civil and criminal cases. Problems arise when these agents do not speak the official language of the minority.

Over the years, the Office of the Commissioner of Official Languages has received many complaints from Francophone lawyers and citizens, especially in New Brunswick, who had difficulty exercising their language rights before the courts of the province.

In December 2000, the Commissioner released her *Study of the Official Language Obligations of Federal Crown Agents in the Province of New Brunswick*. As the title indicates, this study focuses on the situation in New Brunswick. Its recommendations, however, are of national relevance as they are based on an examination of the entire administrative procedure that the Department of Justice uses to select its agents.

The Commissioner concluded that several changes should be made to the department's *Conditions of Appointment of Crown Agents* and *Instructions* to ensure that Crown agents meet the applicable linguistic obligations in the administration of justice. She recommended, among other things, that:

- the preferred language of the accused or the parties to a civil case be determined from the beginning of the legal process so that language needs can be adequately evaluated when Crown agents are being selected;
- Crown agents be fully informed of the Crown's rights and obligations regarding the use of the official languages in legal proceedings, communications with the public, and the delivery of services;
- clear directives be provided on the transfer of cases when Crown agents are unable to meet the applicable linguistic obligations;
- efforts be made to ensure that communications between the Department of Justice and Crown agents comply with federal linguistic obligations regarding communications with the public and the delivery of services.

The Department of Justice has begun to revise its *Conditions of Appointment of Crown Agents* and *Instructions* in light of the Commissioner's recommendations. Her team will follow up on this study in the coming fiscal year.

Such a follow-up is necessary because this is the third study in five years that the Office of the Commissioner has done on the place of the official languages in the administration of justice. The first, conducted in

1995, concentrated on the implementation of language rights in criminal matters by the provincial courts (section 530 ff. of the *Criminal Code*).¹⁷ It also dealt briefly with the implementation of language rights in civil matters before provincial courts (as provided in constitutional provisions or provincial legislation) and before federal courts (Part III of the *Official Languages Act*). The second study, dating from 1999, looked at the implementation of language rights in civil matters before federal courts (Part III of the *Official Languages Act*).¹⁸ Unfortunately, we are still awaiting the complete implementation of the recommendations in these studies. It is nevertheless essential that clear administrative and legislative measures be developed to enable the Canadian public to use their official language of choice at all stages of the legal process.

At a meeting held in September 2000, the regional assembly of the Americas of the *Assemblée parlementaire de la Francophonie* studied the accessibility of justice for Francophones in North America. The assembly passed a unanimous resolution asking the Standing Joint Committee on Official Languages to hold working meetings on the 1995 and 1999 studies by the Office of the Commissioner. At the end of the last fiscal year, representatives of the Department of Justice developed an action plan to identify concrete ways of implementing the recommendations of the 1995 study.

The Commissioner is satisfied with the special attention that the Department of Justice seems to be paying to the 1995 study and expects that this will now result in the quick, effective and concrete implementation of all the study's recommendations. She also expects the department to act with regard to her other studies and recommendations concerning the administration of justice.

¹⁷ Office of the Commissioner of Official Languages, *The Equitable Use of English and French Before the Courts in Canada*, November 1995.

¹⁸ Office of the Commissioner of Official Languages, *The Equitable Use of English and French Before Federal Courts and Administrative Tribunals Exercising Quasi-Judicial Powers*, May 1999.

CUSTOMS SERVICES IN FRENCH AT ONTARIO BORDER CROSSINGS

The shortage of customs services in French at border crossings in southern Ontario is nothing new. In the late 1980s, the Department of National Revenue agreed to set up bilingual booths, but they were not very successful due to many operational problems: reluctant customs officers, difficulty in ensuring a continuous presence of bilingual staff, confusion created at times of high volume by travellers trying to access the only bilingual booth out of several, etc.

Although the number of bilingual customs officers has increased substantially over the last decade (20 percent of staff are now bilingual), the Commissioner still receives many complaints every year. A working group was therefore set up to plan improvements to services in French at border crossings in Ontario.

Representatives of the Office of the Commissioner of Official Languages and the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) studied the matter and came up with several concrete proposals. One suggestion was to consult the local Francophone community and set up a pilot project that would extend the provision of services in French to all booths by means of telephone or radio. The working group also recommended that CCRA hire more bilingual customs officers and increase the resources spent on maintaining their language skills. The group submitted a business case analysis to CCRA so that the funds needed to implement its main recommendations could be obtained.

The openness, co-operation and pragmatism shown by the CCRA managers encourages the Commissioner to repeat this kind of exercise with other institutions. She will pay close attention to what is done with the working group's recommendations to see whether the proposals are translated into concrete initiatives in the near future.

4.2 FOLLOW-UPS

STUDY ON THE GOVERNMENT OF CANADA AND FRENCH ON THE INTERNET

The Commissioner believes that increasing the amount of French on the Internet is a key challenge because the Internet provides a tremendous opportunity to promote the official languages and linguistic duality in Canada. It could also be a valuable tool in supporting the development of official language communities. Together with her team, the Commissioner intends to continue to defend and encourage the use of French on the Internet in her dealings with the various national and international organizations interested in this issue.

In 1999, the Commissioner published a special study in which she urged the federal government to make a greater contribution to French-language content on the Internet.¹⁹ Since then, the government has taken a number of initiatives in this direction. The most important, called *Government On-Line*, aims to offer all federal government services on the Internet in both official languages. The task of making these services bilingual and digitizing the mass of documentation involved should be completed by 2004. This will be a great step forward, because federal services will be available everywhere in Canada in both official languages, regardless of how significant the demand may be.

The numerous digital conversion projects sponsored by the federal government are making good progress, on the whole. Such efforts are nevertheless insufficient. It is essential that more powerful language search tools and automated language processing systems be developed. As long as they do not exist, the official languages will never be on an equal footing in the virtual marketplace of the Internet. The federal government should do more to support research and development in this high-tech field. An interdepartmental committee on French on the Internet and a committee on

¹⁹ Office of the Commissioner of Official Languages, *The Government of Canada and French on the Internet*, August 1999.

the sharing of language technology expertise have been created to advise the government on these matters. They should have permanent offices in order to be in a position to fulfill their mandates and assess the impact of the Internet on the implementation of the *Official Languages Act*.

SPECIAL STUDY ON THE SERVICES OFFERED IN FRENCH BY THE RCMP IN MANITOBA

In her last Annual Report, the Commissioner provided the results of a special study on the services offered in French by the RCMP in Manitoba. It noted that the organizational restructuring of the police force had resulted in a reduction in services in French in the Red River corridor. The RCMP agreed to comply with the Commissioner's recommendations and suspended the changes that were underway.

A working group consisting of federal, provincial and community representatives was created to study the needs of Francophones. After a difficult start, the working group's consultations resulted in some concrete solutions. One year after the group was created, the parties agreed on the following four points:

- The current territory of the St. Pierre-Jolys detachment will remain intact, and all RCMP staff will be bilingual.
- The RCMP will open community offices in towns with large Francophone populations, and all staff will be bilingual.
- Measures will be taken to enhance the bilingual skills of employees in the RCMP communications centre.
- A senior RCMP manager will be responsible for administering the official languages program in the province of Manitoba.

This new direction for the RCMP in Manitoba seems to indicate a desire to comply with the requirements of the Act, thanks to the determination of the community. The Commissioner will do a follow-up in the coming months to evaluate the implementation of these commitments.

INVESTIGATION OF THE LANGUAGE PROFILE OF CONSTABLE POSITIONS IN NEW BRUNSWICK

The Commissioner must continue to strongly defend her position to ensure that the delivery of services in French to the Acadian community is not compromised. In 1997, the Royal Canadian Mounted Police began restructuring its personnel in the Atlantic region and asked a consultant to evaluate the language requirements of positions under the new structure. The consultant recommended lowering the requirement for oral interaction for a number of constable positions from level C to level B. The consultant felt that an intermediate knowledge of the second official language was sufficient to enable constables to perform many of their daily duties. He added that, in urban areas, constables who were having difficulty communicating with a Francophone could always call on a colleague with a better knowledge of French.

This recommendation led to a number of complaints to the Commissioner by citizens and organizations representing the community. In the investigation report that she sent to the parties in May 2000, the Commissioner concluded that the consultant had failed to take into account the letter and spirit of section 91 of the *Official Languages Act* when recommending that the language requirements be reduced. The Commissioner therefore made five recommendations to the RCMP, three of which pertained to the policies it had adopted for the Atlantic region pursuant to the recommendations in the consultant's report. In another recommendation, the Commissioner asked the RCMP to set up a formal and permanent consultation process with the minority official language communities it serves in the Atlantic region.

To evaluate the extent to which the RCMP had implemented her recommendations, the Commissioner conducted a follow-up in November 2000. Her investigators interviewed a number of employees at different levels in the RCMP in the National Capital Region, in Newfoundland, and in various locations in New Brunswick and also met representatives of the New Brunswick Francophone communities in late November 2000.

For its part, the *Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick* filed a motion before the New Brunswick Court of Queen's Bench in early March 2001, asking it to declare the consultant's report invalid and contrary to sections 16, 16.1 and 20 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* and to order the RCMP to cancel any actions taken as a result of the report, including the measures to reduce the language requirements for constable positions.

STUDY ON PRE-BOARDING SECURITY SCREENINGS AND SAFETY BRIEFINGS ABOARD AIRCRAFTS

The *Aeronautics Act* and its regulations guarantee all travellers the right to undergo pre-boarding security screenings in the official language of their choice at airports required to provide services in both languages. Provisions also stipulate that safety briefings aboard aircraft must be given in both English and French. In June 2000, the Department of Transport changed the *Canadian Aviation Security Regulations* so that financial penalties can be imposed on carriers that contravene these linguistic obligations.

The Commissioner conducted a special study on this matter in 1998, and the main recommendations were contained in her last Annual Report. Some of them were implemented in the past fiscal year. The department agreed with the Office of the Commissioner of Official Languages on a way to simplify the handling of complaints. Two agreements were signed to formalize this co-operation: the first dealt with complaints about safety briefings during flights; the second with complaints about pre-boarding security screenings. These agreements are in keeping with the department's mandate to investigate possible violations of the *Aeronautics Act*; they also recognize the ombudsman role that the Commissioner plays with regard to complainants. Under the provisions of these agreements, the complaints are forwarded directly to the relevant authorities at the Department of Transport, who take the necessary action and inform the Office of the Commissioner about the results obtained.

These measures have not succeeded, however, in correcting all the problems, and deficiencies have recently been reported at some airports. Investigations are under way at the Department of Transport.

4.3 CONCLUSION

The fact that the same kinds of deficiencies are regularly noted and the same sorts of incidents are regularly reported is an indication of systemic problems in the implementation of Canada's official languages policy. The in-depth studies conducted to identify the root causes generally reach the same conclusion: the adoption of permanent solutions is prevented by resistance or indifference on the part of the institutions against which the complaints were filed. Once again, the answer can be summarized in three key words: leadership, commitment and accountability.

The Commissioner is convinced that such leadership must begin with awareness. She has therefore formulated specific recommendations to induce institutions to comply with all their linguistic obligations and to play a more active role in resolving language-related problems. The Commissioner realizes, however, that she cannot overcome the indifference by herself. She therefore appreciates the help provided by the members of the Standing Joint Committee on Official Languages, who have undertaken to study some major issues and who support her efforts. She hopes to get further support from the federal government, which should show leadership by prompting managers at all levels to demonstrate leadership and accountability.

This co-operation should bring about a far-reaching change in culture consistent with respect for the distinctiveness of all our Anglophone and Francophone communities across the country. If Canada's linguistic duality is reflected in all services that are provided (such as air transportation, police services, high performance sport, and communications on the Internet), this can only contribute to the respect of our democratic values.

The Commissioner will continue to encourage senior officials to take all the administrative measures necessary to meet the government's commitments in this regard. Until this objective is achieved, her team will continue to monitor matters closely to ensure that her recommendations are implemented.



CHAPTER 5:

CITIZEN CONCERNS

PROBLEM

Canadians find that their language rights are sometimes infringed when they use the services of federal institutions.

PRINCIPLE

When deficiencies are pointed out, the institutions in question must correct all the problems identified and ensure that they are in full compliance with their linguistic obligations under the *Official Languages Act* and its regulations.

ACTION

When an incident is reported to the Commissioner, she asks her investigators to contact the parties involved and gather all the relevant information. Depending on the results of the investigation, the Commissioner can issue recommendations to correct the situation. A follow-up is conducted to see whether corrective action was taken within the prescribed time limit.

The Commissioner of Official Languages is deeply indebted to the determined citizens who insist on their language rights. Their accounts of their experiences provide her with an invaluable empirical measuring stick to examine the progress of the official languages program in various federal institutions.

The first part of this chapter summarizes the basic tenor of the concerns brought directly to the Commissioner's attention by the general public or through

her participation in various public events during the fiscal year. The ensuing parts deal with each category of complaint filed, providing representative examples and describing particularly significant investigations.

5.1 THE COMMISSIONER IS LISTENING

The Commissioner was contacted more than 2,500 times during 2000-2001. While most of these contacts had to do with complaints, many also involved requests for information about language rights.

OVERVIEW OF THE INFORMATION PROVIDED

There were various kinds of requests for information. Some pertained to ongoing investigations, while others came from Europeans or Americans inquiring about Canada's language policies or the efforts to foster the development of minority communities. The Commissioner also corresponded with parents who wanted to know about the scope of the educational rights guaranteed by section 23 of the Charter. Some parents from the majority community believed incorrectly that the Charter guarantees their children the right to immersion programs in the minority official language in their region.

MEDIA INTERVENTIONS

Some people spread misleading and even false information about official languages through the media. The Commissioner is generally keen to make the necessary rectifications. For example, there is a tendency to exaggerate the real costs of the official languages program by failing to subtract the costs of many services that would still be provided if the recipients were part of the majority community. Other people tend to greatly underestimate the number of Anglophones with senior positions in the federal public service. In reality, 73 percent of executives are English

speakers. On the other hand, the Commissioner is just as eager to publicly praise initiatives that foster understanding between the two official language communities, such as a series of newspaper articles about the local minority community or a cultural agreement between Quebec City and Sault Ste. Marie.

PARTICIPATION IN VARIOUS PUBLIC ACTIVITIES

Although the Commissioner herself initiates many consultations, she is also very interested in activities organized by other groups that are active on the Canadian language scene. She tries to keep up with the debate on language issues. During the last fiscal year, she took particular interest in the work done under the Dialogue project initiated by the *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada*, and in that of Quebec's Estates General on the French language.

The working group responsible for the Dialogue project engaged in national consultations to gather the views of the Canadian public on major issues affecting the future of Francophone and Acadian communities and their relations with the other components of Canadian society. Their tour culminated in a large meeting, which the Commissioner attended. She took the opportunity to emphasize the importance of what the working group was doing and strongly approved one of its main conclusions: the importance of being open to cultural communities, the First Nations, and francophiles everywhere in the country.

The Commissioner attended a number of the events organized by the Estates General on the French language in Quebec as an observer, and members of her team were present at most of the hearings and forums held around the province. The Commissioner appreciated the constructive interventions made about the importance of ensuring the vitality of the French language in Quebec, while respecting diversity and the Anglophone minority. She was happy to see the openness often expressed during consultations about minority Francophone communities. Greater solidarity between Quebec and these communities can only be helpful to the French language.

OVERVIEW OF THE COMPLAINTS RECEIVED

Most complaints received by the Commissioner over the last fiscal year were admissible (80 percent). The others were either refused (17 percent) or withdrawn (3 percent; see figure 1). Most of the disputed incidents (60 percent) occurred in the National Capital Region or elsewhere in Quebec and Ontario (figure 2). The complainants were largely Francophones (80 percent). The incidents reported over the course of a year typically pertain to more than 100 different institutions. Once again this year, though, around two-thirds of the complaints involved 15 of these institutions (figure 3).

There are two main kinds of complaints: those from members of the public who find that they cannot be served adequately in their preferred official language; and those from federal government employees who feel that their language rights in the workplace are not respected. The former account for 75 percent of the total number of complaints, and the latter for 16 percent. The remaining complaints pertain to the language requirements of certain positions (4 percent of the total), the equitable participation of Anglophones and Francophones in the public service, and the equality of their opportunities for employment and promotion.

Figure 1
Breakdown of communications,
by region¹

Region	Total of communica- tions	NATURE OF COMPLAINTS						
		Requests for Information	Complaints lodged	Complaints ² investigated	Service to the public	Language of work	Language requirements	Others ³
Newfoundland/ Labrador	13	4	9	6	4	1	-	1
Prince Edward Island	42	4	38	29	27	1	1	-
Nova Scotia	117	6	111	91	72	4	4	11
New Brunswick	110	23	87	73	55	9	7	2
Quebec ⁴	405	209	196	154	85	47	5	17
NCR (Quebec)	96	13	83	68	29	32	5	2
NCR (Ontario)	490	134	356	279	190	62	5	22
Ontario ⁵	362	125	237	190	173	9	3	5
Manitoba	85	39	46	39	29	7	3	-
Saskatchewan	36	16	20	13	11	-	-	2
Alberta	104	43	61	54	48	-	-	6
British Columbia	86	31	55	38	34	-	1	3
Territories ⁵	12	8	4	2	2	-	-	-
Foreign	18	1	17	13	12	-	-	1
TOTALS	1,976	656	1,320	1,049	771	172	34	72

¹ Information from Investigations Branch Data base.

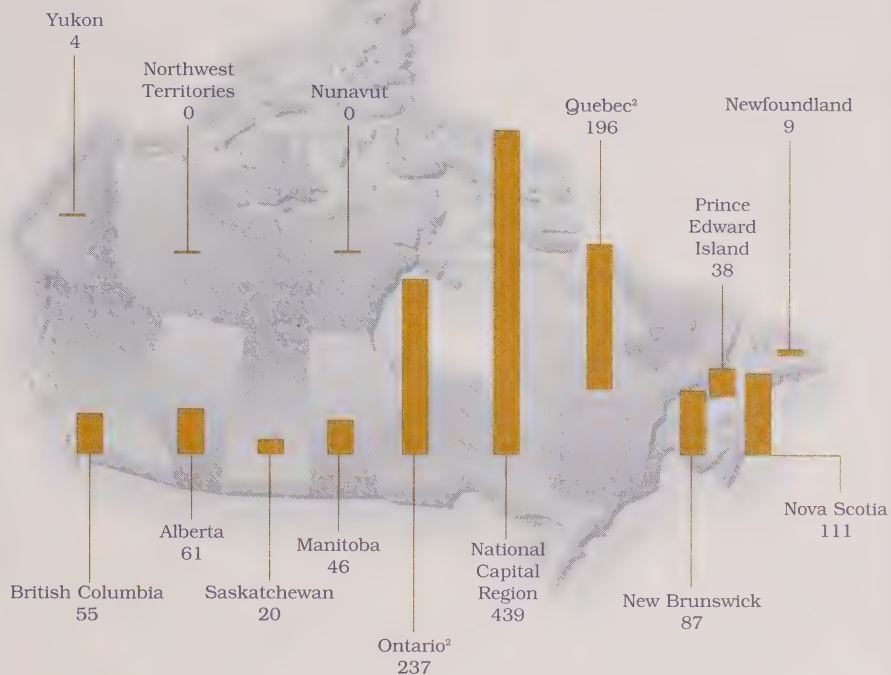
² Approximately 80% of complaints are investigated. Complaints which are not investigated are referred to an appropriate institution or refused because they don't fall under the jurisdiction of the Act or its Regulation.

³ The category "Others" includes mainly complaints regarding notices, equitable participation and Part VII.

⁴ Excluding the National Capital Region (NCR).

⁵ Territories include Nunavut, Yukon and Northwest Territories.

Figure 2 Distribution of the 1,320¹ complaints lodged by province and territory



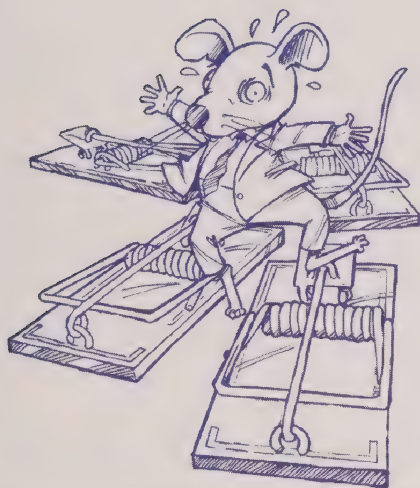
¹ Including 17 complaints dealing with services offered outside Canada and 439 complaints in the National Capital Region, 356 from the Ontario side and 83 from the Quebec side.

² Excluding the National Capital Region.

Figure 3
Institutions with more than 15
admissible complaints and their status

Department/Institution	Founded	Unfounded	Under investigation	Total
Canada Post	85	19	39	143
Air Canada	30	4	103	137
Human Resources Development Canada	52	6	36	94
Canada Customs and Revenue Agency	52	7	31	90
Elections Canada	49	3	1	53
National Defence	19	2	20	41
Public Works and Government Services Canada	16	5	17	38
Correctional Service Canada	4	9	17	30
Ottawa International Airport Authority	11	0	17	28
Via Rail Canada Inc.	8	0	16	24
Citizenship and Immigration Canada	13	1	10	24
Foreign Affairs and International Trade	11	0	9	20
Industry Canada	8	1	10	19
Halifax International Airport Authority	1	0	16	17
Royal Canadian Mounted Police	5	3	9	17

5.2 COMPLAINTS REGARDING SERVICES TO THE PUBLIC



*Obstacles to obtaining service
in one's own language*

Part IV of the *Official Languages Act* stipulates that “every federal institution has the duty to ensure that any member of the public can communicate with and obtain available services from its head or central office in either official language.” It adds that every federal institution “has the same duty with respect to any of its other offices or facilities within the National Capital Region; or in Canada or elsewhere, where there is significant demand for communications with and services from that office or facility in that language.” The *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* specify the situations in which services must be offered in both official languages.

The Act also requires all federal institutions to use English and French when publishing certain information for the public, particularly notices and announcements. When possible, the French version must appear in at least one French-language publication and the English version in at least one English-language publication. If such publications do not exist, the information must appear in both official languages in at least one publication widely available in the target region. The Act stipulates that institutions required to communicate with the public in both official languages must use media that enable them to communicate effectively and efficiently with every member of the public in the official language of choice.

The Commissioner does not have the authority to require private-sector companies to offer their services in both official languages, but nothing prevents her from encouraging them to do so. When the Commissioner receives a complaint about the private sector, she generally takes steps to make the company more aware of the importance of considering both official language communities. Although in some cases nothing is achieved, often there is change for the better.

In Toronto, for example, the automated general information service of the main branch of the Royal Bank offered its clients service in English and Chinese, but not in French. A client complained to the Commissioner. She wrote to the chairman of the bank to ask him to add French to the automated service, and the bank quickly corrected the situation.

The same cannot be said for the Air Miles company, to whom the Commissioner wrote after she was informed that it persisted in failing to send information in French requested by its Franco-Ontarian members. The Commissioner asked for information about the company's policy on sending information in French to its Francophone clients outside Quebec, but Air Miles did not reply. Although the company has customer service and a website that operate in French in Ontario, the company's services that apparently differ from one province to the next and, except in Quebec, the language of business for some transactions depends on the wishes of the sponsors involved. In contrast to what is done in Quebec, however, the coupons that the company itself distributes to its Francophone members in Ontario are in English only. The Commissioner strongly encourages Air Miles to provide its Franco-Ontarian customers with the same linguistic services that it provides to its Quebec customers, both Anglophones and Francophones.

PROACTIVE ATTITUDE AT THE HAZARDOUS MATERIALS INFORMATION REVIEW COMMISSION

Before mentioning recent incidents that resulted in citizen complaints, we would like to provide a convincing example to show that a little planning and goodwill can produce results beyond reproach.

The Hazardous Materials Information Review Commission wanted its new website to provide information of comparable quality and accessibility in both official languages. It called upon the Commissioner's expertise to help it achieve this objective.

The Commissioner's representatives examined the website in detail and made about twenty suggestions for changes, which were all adopted. Internet users can now easily navigate around the site and find comparable

information in English and French. The revised site is a splendid example of the excellence that can be achieved when there is a desire to comply with both the letter and spirit of the Act.

A TRAINER WITH INSUFFICIENT KNOWLEDGE OF ENGLISH

A Montreal community association, the Community Table of the National Human Resources Development Committee for the English Linguistic Minority, arranged with Statistics Canada for it to provide the association's English-speaking trainees with training on the use of a statistics software program. The trainees complained that the instructor's inadequate knowledge of English prevented them from benefiting fully from the training.

Statistics Canada refused to discuss the matter or acknowledge the problem. The community association therefore appealed to the Commissioner to help find a solution. The Commissioner's intervention helped to re-establish a dialogue between the parties, and the department finally admitted that the trainer did not have adequate language skills in view of the complexity of the course. Statistics Canada agreed to waive payment of the training costs and asked the Commissioner to forward its apologies to the community association, which accepted them.

The Quebec regional office of Statistics Canada undertook to ensure that its trainers have the required language skills to provide high-quality service in the official language of the group that is being taught.

THE GAMES OF LA FRANCOPHONIE AND THE WORLD CHAMPIONSHIPS IN ATHLETICS

The IVth Games of La Francophonie take place in the National Capital Region in July 2001. In accordance with the rules of the Games, the Department of Canadian Heritage assigned responsibility for organizing the Games to a non-profit organization, the Games of La Francophonie Organizing Committee.

Given the nature of the Games, the Committee decided to make French predominant. The Commissioner indicated that this was compatible with the *Official Languages Act* to the extent the Games respected the federal government's commitment to enhance the vitality of official language minorities and support their development. The Commissioner specified, though, that communications with and services to the public had to be in both official languages. The predominance of French should definitely not be allowed to lead the public to believe that its right to receive services in its preferred official language was being overridden.

The Commissioner received two complaints about the signs advertising the Games that had been hung on a number of buildings in the National Capital Region. One complaint was that some English signs were smaller than their French counterparts, and the other was that a sign in French only was hung on a building in Hull.

The Commissioner contacted the Department of Canadian Heritage to inform it of these complaints. She reiterated her agreement that French could be predominant but recommended that the department ensure a more equitable place for English in its signage. Some signs were changed, and the organizing committee used the official languages symbol to indicate to the public that it could be served in either English or French.

On the other hand, no complaints were received about the preparations for the 8th World Championships in Athletics held in Edmonton in the summer of 2001. The championships and the International Amateur Athletic Federation that oversees them have two official languages: English and French. The organizing committee must ensure that services are provided to athletes, coaches, officials, delegate members, spectators and volunteers in their preferred official language. A Francophone advisory committee was set up to ensure that the French language and the Francophone community were included in all aspects of the organization of the championships: in its logistics, ceremonies, competitions, advertising, publications, communications, and services for the media.

AMENDMENTS TO THE *CANADA ELECTIONS ACT*

In September 2000, Elections Canada published an announcement in major national dailies on recent changes to the *Canada Elections Act*. The announcement in the English-language newspapers indicated that a 1-800 number could be called for information in French. The Commissioner received six complaints that Elections Canada had not published its press release in French-language weeklies in eastern and western Canada.

The Commissioner had to act promptly because the election was imminent. An announcement in French was published in the French-language weeklies in mid-November. Elections Canada has undertaken to revise its administrative rules on communications through the media.

THE NOVEMBER 2000 FEDERAL ELECTIONS

The recent federal elections gave rise to 46 complaints, four of which were deemed unfounded. Most came from voters in the National Capital Region, elsewhere in Ontario and Quebec, and New Brunswick, and claimed that services were unavailable (or unsatisfactory) in the voters' preferred official language in communications with election officials, in person or on the telephone.

At the start of the campaign, the Office of the Commissioner and Elections Canada agreed on a procedure to deal promptly with complaints received during the election period. With Elections Canada's co-operation, most complaints were handled expeditiously. However, some ad hoc corrective measures could not be taken before the polling stations closed. Elections Canada agreed to review all the complaints so the problems that arose do not recur in future elections. Nevertheless, many service-related problems occur because Elections Canada does not have any control over the appointment of staff at the polling stations. As required by the *Canada Elections Act*, these people must be chosen from lists provided by the political parties. Sometimes there are not enough people who can offer services in both official languages. This is an issue that we will examine with the parties involved.

CLOUDY WITH THE POSSIBILITY OF SUNNY BREAKS AT ENVIRONMENT CANADA

Francophone users of the Internet complained about the French version of Environment Canada's website. They said that accents were omitted, the quality of the language was poor, and the French version did not have as much information as its English counterpart. These shortcomings were confirmed by an investigation, and the department undertook to correct the situation by June 2001.

The Commissioner also received complaints about weather bulletins issued by Environment Canada on the VHF band. These bulletins are in English only in the Lake Winnipeg area, in Manitoba, and in the regions around the Bay of Quinte, the Thousand Islands, and part of the St. Lawrence River, in Ontario. In the Laurentian Mountains, in Quebec, the bulletins are in French only. The department will examine this problem in 2001.

5.3 COMPLAINTS REGARDING THE LANGUAGE OF WORK OF FEDERAL EMPLOYEES

Part V of the *Official Languages Act* states that English and French are the languages of work in federal institutions. It further states that federal institutions have a duty to ensure that the workplace is conducive to the effective use of both official languages and accommodates the use of either official language by its officers and employees in the National Capital Region and in designated areas. Institutions in these areas must also provide their employees with materials, documents and services in both official languages.

The Commissioner's most recent investigations show that federal employees speaking the minority language of their region cannot always work in their preferred official language. One commissioner after another has deplored the lack of co-operation on this issue. The Committee of

Deputy Ministers on Official Languages seems to have arrived at a similar conclusion, since one of the four major priorities it recently adopted is to “foster a fully bilingual public service that respects the language rights of employees by enabling them to work in their preferred official language.”

The next time the federal public service is surveyed, there should be a question on the opportunity for employees to use their preferred official language in their work. Given their confidentiality, such surveys will be a more reliable indicator of compliance with Part V of the Act than the number of complaints received. Not only are many employees unaware of the full scope of their language rights in the workplace but, as mentioned in the previous chapter, some hesitate to complain about inequities they may experience because they are afraid of the negative impact that this could have on their careers or their relations with their colleagues.

Public servants who are aware of their rights and dare to complain say that many resources or administrative services are not available in one or the other of the official languages, such as training, administrative meetings, central services, work instruments (documents, directives, notices, software, websites, standard computer keyboards), electronic messages, recorded greetings, etc.

The Commissioner and the President of Treasury Board have decided to work together to encourage federal managers to create a workplace conducive to the use of the official languages.

TRAVELLERS WHO HAVE HAD ENOUGH!

The Government Travel Service arranges business travel of federal employees. The service is part of a private travel agency, which is hired at a flat rate by the Department of Public Works and Government Services. Over the last few years, about twenty clients of the service have complained about the poor quality of services in French, which they felt were greatly inferior to those provided to Anglophone clients.

An investigation was conducted into complaints about the quality of the French in itineraries, a training session given primarily in English, and electronic tickets issued in English only. Clients complained as well about the lack of telephone services in French.

The poor quality of French in the itineraries has been corrected, and the department has promised to ensure that all training sessions are henceforth offered in both official languages. Talks are underway with the company that provides the electronic tickets to ensure they are translated in full.

A FEW DISCREPANCIES AT MEASUREMENT CANADA

A Measurement Canada employee in Quebec City complained about continually receiving documents from headquarters in Ottawa in English. An investigation showed that the complaint was founded.

The Commissioner's recommendations were quickly implemented. Henceforth, employees who do not receive correspondence in the official language of their choice can inform the Human Resources Branch of the Department of Industry, which is responsible for the required follow-up. The President of Measurement Canada has reiterated to all his managers that written communications for national distribution must be sent out in both official languages, as are those sent to bilingual areas. He has reminded them as well that communications for the Quebec region should be in French.

STEERING TOWARD ENGLISH AT THE CANADIAN COAST GUARD COLLEGE

The Canadian Coast Guard College is located in Sydney, Nova Scotia. It has a national and an international dimension because, in addition to training Coast Guard officer cadets, it provides courses for employees from National Defence, the RCMP and private firms, as well as from many provincial, municipal and foreign governments.

Responsibility for the administration of the Coast Guard and its College was transferred to the Department of Fisheries and Oceans in 1995. Until then, the College had been under the auspices of the Department of Transport, which considered the College bilingual for the purposes of language of work. In 1997, the new administration decided to adopt the Treasury Board policy designating the Sydney region “unilingual English” for language of work purposes. After this new policy was adopted, the Commissioner received a complaint alleging that the Francophone officer cadets and employees of the College were unable to work in French.

The investigation revealed that Francophones were subject to numerous linguistic inequalities. During their four-year training course, the officer cadets have to take nine to 15 months of training at sea. Only the Laurentian region has French as its language of work, and it is impossible for all the cadets in the Francophone program to do their practical training there. Officer cadets are provided with manuals and instruction in French; however, although College administrators have been actively searching for recent publications in French, they provide Francophones with texts that are poorly translated and outdated. The College has no monitoring procedures to ensure the linguistic quality of texts translated by the teachers. It also has difficulty finding people qualified to run specialized workshops in French. Some employees who come into daily contact with the officer cadets are not bilingual. In addition, the College is unable to provide certain development courses in French to other employees of the department and of the College. This could compromise the promotion opportunities of Francophones.

The Commissioner's report contains 18 recommendations. The first is to declare the College officially bilingual for language of work purposes. The others are aimed at changing the linguistic designation of certain positions, providing language training for unilingual employees, and ensuring that all of the language rights of officer cadets and employees at the College are respected. The Commissioner also asked Treasury Board to review its policy on language of work in unilingual regions in order to preserve the bilingual nature of federal training centres located there, when these centres have a national and international mandate.

The Department of Fisheries and Oceans was receptive to the investigation report. Management was to determine ways the recommendations could be implemented by the end of the year.

5.4 COMPLAINTS REGARDING THE LANGUAGE REQUIREMENTS OF POSITIONS

To determine the language profile of a position, managers must ask two questions:

- Will services of comparable quality be offered to the public in English and French?
- Is a workplace conducive to the use of both official languages being fostered?

Every year, several citizens challenge the language profile assigned to certain positions, which they consider either too low or too high. Under section 91 of the Act, the Commissioner investigates such complaints as objectively as possible, taking into account the responsibilities of the institution in question. An investigation is conducted to determine the

language skills that the position's incumbent should have in order to answer the two questions asked above in the affirmative. In some cases, investigations seek to establish whether the positions should be staffed by the bilingual imperative or non-imperative method (i.e., whether the candidate must have the required profile when starting the duties or not). Complaints concerning the language requirements of positions are often founded and require quick corrective action.

In a decision handed down in January 2001 in the *Rogers v. The Queen*²⁰ case, the Federal Court confirmed a principle that will surely create a precedent: it stated that the institution in question should have interrupted its staffing process, as requested by Commissioner Goldbloom in 1996 in connection with his investigation. The Court even recommended that damages be assessed so the complainant could be compensated.

This kind of complaint must be submitted in a timely fashion so that action can be taken before the position is filled. Last year, a participant in a competition at the Department of Citizenship and Immigration contested the language requirements of a position she wanted, but she waited nearly six months after the competition had closed before lodging a complaint. An investigation confirmed that the language requirements of the position had been set too high, but that it was too late to interrupt the staffing process. The Commissioner nevertheless recommended that the department revise the position's language requirements once it becomes vacant again.

IN THE ATLANTIC REGION, THERE IS A NEED TO PROVIDE ADVICE IN FRENCH

The collapse of the cod fishery and the increasingly widespread exhaustion of fishing resources has prompted a number of communities dependent on the seafood industry to turn gradually toward other activities. One of these activities, aquaculture, is becoming more and more popular. To support the new growers, the Office of the Commissioner for Aquaculture

²⁰ *Rogers v. The Queen*, [2001] F.C.J. No. 99.

Development provides them with the services of a regional adviser in the Atlantic area. When this position was being staffed, a complainant alleged that the importance of bilingualism had been underestimated in determining the language requirements of the position.

A review of the situation confirmed this claim. The Commissioner concluded that the adviser should be able to communicate with Francophone clients to ensure that the economic development program benefits the two official language communities equally. She asked the department to interrupt its competition and suggested that the position be declared bilingual imperative. She also suggested that the area of the competition be expanded in order to reach more bilingual candidates. Her recommendations were accepted, and the position was given to a person able to provide services in both English and French.

LASTING CORRECTIVE MEASURES AT THE DEPARTMENT OF PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES

An employee at the Department of Public Works and Government Services thought that the language profile of an architect position in the National Capital Region should be raised. The investigator concluded that the complaint was founded, and the department agreed to raise the linguistic designation of the position.

Since this was the third investigation in three years that concluded that the linguistic designation of a position was not established objectively, the Commissioner recommended that the department better inform its managers about the rules to follow when evaluating the language requirements of the positions for which they are responsible. The department accepted this recommendation, and its representatives will soon meet the managers of all branches to discuss this matter. The Commissioner also recommended that the department conduct systematic monitoring to ensure that managers comply with the Act as regards the linguistic designation of positions.

VIA RAIL—PROFILES IN THE WEST

English-speaking Via Rail employees in western Canada filed 39 complaints about the language requirements of various positions on board trains in their region. They complained, in particular, about the imperative staffing of three bilingual positions and the limited opportunities offered for language training. The complainants alleged that this situation is an unfair and unnecessary obstacle to their career advancement. They pointed out that many of the people who work on the Western Transcontinental train are bilingual, including employees in positions that have no official requirements pertaining to language. The complainants attribute this to Via Rail's policy, in effect since 1986, of hiring only bilingual people. One of the complaints pertains specifically to the participation of Anglophones and Francophones in the staff providing railway services in western Canada.

An investigation was launched last year. The complainants and Via Rail management were consulted on several occasions to clarify the situation.

5.5 COMPLAINTS REGARDING EQUAL EMPLOYMENT AND ADVANCEMENT OPPORTUNITIES AND THE EQUITABLE PARTICIPATION OF BOTH LANGUAGE GROUPS IN THE FEDERAL PUBLIC SERVICE

In Part VI of the *Official Languages Act*, the federal government undertakes to ensure that English-speaking and French-speaking Canadians have equal employment and advancement opportunities in institutions subject to the Act. It also undertakes to ensure that the staff of its institutions tend to reflect the presence of both official language communities.

In order to carry out these two commitments, the administrators of these institutions must provide equal employment and advancement opportunities to members of both official language groups. The presence of the two communities must be reflected in all areas of the administration and at all levels: national, regional, line staff and professional staff. Managers must respect the merit principle but must also attract candidates from both communities, allowing them to use their preferred language during the staffing process.

REPRESENTATION BY LANGUAGE IN THE FEDERAL PUBLIC SERVICE

On the whole, federal institutions have made considerable progress in achieving an equitable representation of Anglophones and Francophones among their staff. According to Treasury Board data for 2000, 72 percent of the 412,000 employees of the federal public service were Anglophones and 27 percent were Francophones.²¹

Participation is not equitable in all sectors of all institutions, however, as will perhaps be seen in the current investigations involving Air Canada's team of pilots and its entire workforce as mentioned in chapter 4.

The latest studies of the Office of the Commissioner and Treasury Board suggest that equitable participation does not guarantee increased use of English and French in the workplace or better services to the public in both official languages. This finding prompted Treasury Board to attempt to identify the sociological factors that affect the progress of the official languages program. Treasury Board asked various federal institutions to take specific steps over the next few months to identify the problems and propose appropriate solutions. Treasury Board's study will consider, among other things, the federal public service in Quebec.

²¹ Treasury Board's *Annual Report on the Official Languages* provides a breakdown of the main data on equitable participation by job category for the various regions of the country.

PARTICIPATION OF ANGLOPHONES IN THE FEDERAL PUBLIC SERVICE IN QUEBEC

For several years now, the Commissioner has deplored the low proportion of Anglophone public servants in Quebec, apart from those who work in the National Capital Region. According to the latest data from Treasury Board, only 7.4 percent of its employees in Quebec are Anglophones (although this represents an increase of one percentage point over the situation a few months ago). In comparison, the rate is 15.1 percent for all other federal institutions for which Treasury Board is not the employer (still excluding the National Capital Region). The total for all these employees is 11 percent Anglophone, about the same as the English-speaking proportion of the population of Quebec. English-speaking employees are, however, not evenly distributed. A working group was established to propose solutions to this problem. It will work with representatives of the Anglophone community in Quebec to study the reasons for its low representation and seek solutions.

ENGLISH-SPEAKING EMPLOYEES OF CANADA POST IN QUEBEC

Further to complaints of discrimination lodged against the Canada Post Corporation, the Commissioner conducted an investigation of its offices in the Montreal area.

The investigation revealed three systemic problems: Anglophone employees cannot work in their preferred official language; the language requirements of positions are not determined objectively; and Canada Post has not developed a strategy for complying with its obligations as regards the equitable participation of Anglophones.

The Commissioner formulated a series of recommendations with a timetable. If implemented by Canada Post, they should provide lasting solutions. The recommendations deal with the implementation of directives concerning the objective determination of language requirements of

positions, consultations with other large federal institutions, and the development of an action plan to increase the participation of English-speaking Quebecers in Greater Montreal.

EQUAL EMPLOYMENT OPPORTUNITIES AT THE DEPARTMENT OF FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE

A candidate living in Sweden who wished to take the Foreign Service examination informed the department that she wanted to take it in French. The department asked her to go to the embassy in Copenhagen, Denmark, where she was given the English version of the examination. The candidate filed a complaint alleging that she had not been given an equal opportunity for employment, as guaranteed by the Act.

The investigation revealed that an administrative error had been made at the embassy. The department offered to allow the candidate to take the examination at a later date, but she refused to return to Copenhagen at her own expense. At the Commissioner's request, the department sent the French version of the examination to its embassy and agreed to reimburse the candidate's travel expenses. The Department of Foreign Affairs and International Trade made a commitment to ensure that both the English and French versions of future examinations will be sent to all its embassies.

5.6 CONCLUSION

In contrast to the findings in the previous chapter, the examples cited in this chapter show that, when complaints are not the result of systemic problems but rather of specific deficiencies, it is often enough to point out the problem to the institution at fault in order for corrective action to be quickly taken. It would therefore be incorrect to think that indifference is the source of all problems. Often, institutions are simply unaware of their deficiencies.

This is why the Commissioner considers it so important, first of all, to ensure that the public is well informed of the full array of linguistic guarantees and programs to which it is entitled, and secondly, to inform federal institutions of the scope of their official language obligations.



IN CLOSING

Linguistic duality is a fundamental characteristic of Canada, representing both a major challenge and a great asset. Managing diversity to achieve real unity requires a healthy dose of mutual respect on the part of members of both official language communities. Although we cannot yet celebrate having achieved a perfect balance, Canada has nevertheless made significant progress toward this objective as the country has developed peacefully and relatively harmoniously despite the frequent trials it has faced since its creation, especially since the *Official Languages Act* came into effect 30 years ago.

The legal framework for linguistic duality is now well established. The public's language rights are clearly spelled out in the 1988 *Official Languages Act* and in the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, and the Supreme Court of Canada has on several occasions clarified their scope. The real challenge is no longer a legal one; it is now political, cultural and societal. Nothing can be taken for granted since there is still a multitude of obstacles. In institutions, the greatest problems, the systemic ones, are usually attributable to indifference and inertia, or even reluctance in some cases to comply with the requirements of linguistic duality.

These same attitudes are also present in the population but, fortunately, as stated in the introduction, they are not as strong as they were thirty years ago. Although linguistic duality is on the whole well accepted as a value in Canadian society, it would be unrealistic to believe that all citizens will one day unanimously subscribe to it. It would also be unrealistic to believe that linguistic duality will take hold naturally, that it will speak to the majority of citizens even if their government shows little concern for it, and that official language communities will develop without government support.

Linguistic duality and official bilingualism demand an effort that must be sustained and stimulated by solid leadership. Several of the minority communities show leadership that strengthens the ties among them, expands their networks, and opens them up to immigrants and to their surrounding communities. This networking breaks their isolation and contributes greatly to their social and economic development. It is essential and must continue to expand.

The federal government is also showing signs of renewed leadership, but it must do more to ensure that all institutions, at all levels, comply with their linguistic obligations and recognize the need to resolve the systemic problems affecting some of them. Institutions must recognize that the *Official Languages Act* applies not only to their daily operations but also to the role they play in promoting English and French in Canadian society and in supporting the development of minority official language communities.

The period of budget cuts we have witnessed dealt a heavy blow to numerous national policies, and Canada's official languages policy is no exception. The government has begun once again to invest in the sectors most affected, and the official languages sector must not be left by the wayside. The road to linguistic duality may be paved with good intentions, but it can be reached only through concrete action and tangible results.



A FEW FIGURES ON THE INTERVENTIONS OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES IN 2000-2001

Interventions to raise awareness / provide information

- 191 interviews
- 10 press releases
- 31 letters to the editor
- 1,582 references to the Commissioner or the Office of the Commissioner in the media
- 22 speeches by the Commissioner
- Some 25 meetings with associations

Interventions relating to complaints and investigations

- Over 1,000 notices of intention to investigate and about 100 letters sent to government institutions
- Some 25 special studies and investigations were conducted
- Over 500 recommendations were made
- Some 200 general requests for information were processed

Political interventions

- Some 60 meetings with deputy ministers or elected officials
- Some 140 analyses, studies (published or not) and briefing notes
- Some 260 letters were sent
- Interventions in 10 major issues
- Three appearances before parliamentary committees

Legal interventions

- Some 40 case studies and 15 or so legal opinions
- Intervention in major issues such as Air Canada, airport authorities, the Department of Fisheries and Oceans, the House of Commons, the RCMP (Atlantic), the Department of Citizenship and Immigration
- Intervention in five new court actions pertaining to the scope of sections 16 and/or 16.1 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*

INDEX

- ACFO de London-Sarnia*
partnership with Dept. of Human Resources Development, 45
- Aeronautics Act*, 92
- An Act respecting immigration to Canada and the granting of refugee protection to persons who are displaced, persecuted or in danger* (Bill C-11), 60-61
- An Act to amend the Charter of the French Language* (Bill 171, Quebec), 48-49
- An Act to amend the Education Act* (Bill 13, New Brunswick), 64
- An Act to reform the municipal territorial organization of the metropolitan regions of Montreal, Quebec and the Outaouais* (Bill 170, Quebec), 48-49
- Agence universitaire de la Francophonie*, 23
- Air BC, 79
- Air Canada
collective agreements and linguistic obligations, 80
complaints, number and types, 77, 100f
court actions against, 77, 80
equitable participation, complaints, 81-82
guidelines of the Commissioner, 82-83
language of work, complaints, 81-82
linguistic obligations of subsidiaries, 78-79, 80-81
recommendations of the Commissioner, 77, 81, 82-83
recruitment policy for flight attendants, 82
subject to *Official Languages Act*, 32, 77
survey of demand for services in French, 79
use of both official languages in print media, 80-81
- Air Canada Public Participation Act*, 78-79, 81-82
- Air Canada Regional Inc., 79
- Air Miles, and language of service, 102
- Air Nova, 79
- Air Ontario, and linguistic obligations, 77, 78, 79
- Airport Transfer (Miscellaneous Matters) Act* (1992), 46
- Airports
complaints received, 100f
language rights in pre-boarding security screenings, 92
privatization and language rights, 13, 27, 38, 46-47
- Alberta
activities of federal council, 31
complaints received, overview, 97, 98f, 99f
8th World Championships in Athletics (Edmonton), 104
- Ancienne-Lorette (Quebec),
municipal mergers and linguistic rights (Bill 170), 49
- Anglophones
attitude to linguistic duality (Manitoba), 22
in federal public service, 31, 95-96, 114-115
Human Resources Development Committee (Quebec), 34
immigrants to Quebec, 60
underfunding of schools in Quebec, 65
- Aquaculture Development, Office of the Commissioner for, 111-112
- Assemblée parlementaire de la Francophonie*, 87
- Association canadienne-française de l'Ontario* (ACFO), 45, 66
- Association des gens de l'air du Québec*
complaint concerning number of Francophone pilots, 82

- Association des juristes d'expression française de l'Ontario* (AJEFO), 42
- Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick* (AJEFNB), 67
- Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie*, 23
- Association franco-yukonnaise*, 40
- Auditor General of Canada
recommendation to Treasury Board, 75
- Bill 13 (*An Act to amend the Education Act, New Brunswick*), 64
- Bill 171 (*An Act to amend the Charter of the French Language, Quebec*), 48-49
- Bill 170 (*An Act to reform the municipal territorial organization of the metropolitan regions of Montreal, Quebec and the Outaouais, Quebec*), 48-49
- Bill C-11 (*An Act respecting immigration to Canada and the granting of refugee protection to persons who are displaced, persecuted or in danger*), 60-61
- Binns, Pat (premier of Prince Edward Island), 35
- British Columbia
activities of federal council, 31
complaints received, overview, 97, 98f, 99f
Francophone affairs responsibility centre, 35
- Broadcasting services
CRTC decisions, 68-69
digital distribution, 68
French-language services outside Quebec, 68-69
House of Commons debates, 70-71
- Cable Public Affairs Channel (CPAC)
broadcast language of House of Commons debates, 70-71
- Canada Customs and Revenue Agency (CCRA)
complaints received, 100f
French-language services at Ontario border crossings, 88
- Canada Elections Act*, 105
- Canada Information Office, 31
- Canada Post
complaints received, 100f, 115-116
equality of opportunity in Quebec, 115-116
recommendations of Commissioner, 115-116
- Canadian Airlines, 79
- Canadian Aviation Security Regulations*, 92
- Canadian Centre for Management Development, 75
- Canadian Charter of Rights and Freedoms*
language rights, 42, 49, 118
linguistic guarantees with government transformations, 44
minority language education rights, 62
section 23, strategic priority of Commissioner, 21
unwritten principle of protection of minorities, 66
- Canadian Coast Guard College
linguistic inequalities for students, 109-110
language of training, 109
language of work, 110
- Canadian Figure Skating Association, 83
- Canadian Food Inspection Agency
move from Shippagan, impact on community, 56
- Canadian Heritage, Department of
advertising for Games of La Francophonie, 104
federal-provincial manpower training programs, 40
recommendations of Commissioner, 40
Summer Language Bursary Program, 22-23
- Canadian Olympic Association, 85
- Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC)
French-language broadcasting services outside Quebec, 68-69
- Canadian Regional, 79
- Charlebois v. The City of Moncton and the Attorney General of New Brunswick*, 67
- Children
National Children's Agenda, and French-language education, 63
- Chrétien, Jean, 47, 60

- Citizenship and Immigration, Department of
 assessment of immigrants' language
 knowledge, 56-57
 complaints received, 100f
 French-language services for immigrants,
 57-58
 language requirements of position, 111
 recommendations of the Commissioner,
 57-58, 111
 recruitment of francophone immigrants,
 60-61
- Clerk of the Privy Council, 12, 29, 31
- Coaching Association of Canada, 84
- Collective agreements, and *Official Languages Act*, 80
- Commissioner of Official Languages. *See also*
 Office of the Commissioner of Official
 Languages
 instruments for effecting change, 19-20, 73
 international activities, 23-24
 interventions for renewed federal
 commitment, 18, 52, 54-55
 involvement in Dialogue project, 96
 mandate, 10
 media clarifications, 95-96
 nationwide consultation, 21-22
 as ombudsman, 18, 23
 relations with Parliamentary committees,
 32-33
- Committee of Deputy Ministers on Official
 Languages
 language of work for federal employees,
 106-107
 priorities, 29
- Communities (minority English), development
 Dept. of Health consultative committee for
 health programs, 34, 65
 underfunding of Anglophone schools in
 Quebec, 65
- Communities (minority French), development
 Dept. of Health consultative committee for
 health programs, 34, 65
 enrolment in French-language schools,
 62-63
*Fédération Franco-Ténoise et al. v. Her
 Majesty et. al.*, 55
- French-language broadcasting services
 outside Quebec, 68-69
- French-language school boards, 62-63
- French-language services for immigrants,
 57-58
- health care study by *Fédération des
 communautés francophones et acadienne*,
 34, 65
- immigration to ensure growth, 58-59
- language of municipal bylaws, 67
- language requirements for immigration to
 Canada, 56-57
- Montfort Hospital situation (Ottawa), 66
- recommendations of the Commissioner,
 57-61
- school governance issues, 63-64
- Shippagan, and move of Canadian Food
 Inspection Agency, 56
- Communities (minority official language),
 development
 contributing factors, 53, 71
 Dept. of Health consultative committees for
 health programs, 34, 65
 devolution of responsibilities to
 communities, 43-44, 45
 government commitment to, 25, 33-34,
 52-53, 54-58
 health and social services, priorities of
 Commissioner, 21
 House of Commons debates, broadcast
 language, 70-71
 impact of government transformations, 27
 leadership, 14
 main purpose of language legislation, 54
 municipal mergers and bilingualism, 47-49
 recommendations of the Commissioner,
 58-59
 study on immigration and linguistic duality,
 59-60
- Community Development Program (Dept. of
 Industry), 34
- Community Table of the National Human
 Resources Development Committee for the
 English Linguistic Minority, 103
- Complaints. *See also* Language of service;
 Language of work
 admissible, 97
 against Air Canada and subsidiaries,
 77-82, 100f

- by region, 98f, 99f
- election difficulties in November 2000, 100f, 105
- English-language advertising for Games of La Francophonie, 104
- equality of opportunity, 113-116
- equality of opportunity at Canada Post in Quebec, 100f, 115-116
- equality of opportunity for Francophone athletes, 83-85
- francophone support in Northwest Territories, 55
- French-language services at border points, 88
- French-language services for immigrants, 57
- French-language services of RCMP, 90-92, 100f
- institutions with more than 15 complaints, 100f
- as instrument for change, 19
- language inequalities at Coast Guard College, 109-110
- language of examination and equality of opportunity at Foreign Affairs, 116
- language of House of Commons debates on CPAC, 70-71
- language of service, 97, 98f, 101-106
- language of service at airports, 46-47, 92-93, 100f
- language of service at Whitehorse General Hospital, 40
- language of work, 97, 98f, 106-110
- language of work at Measurement Canada, 108
- language requirements for immigration to Canada, 56-57
- language requirements for positions, 111-113
- language skills of educational trainer, 103
- linguistic obligations of Crown agents, 85-87
- move of Canadian Food Inspection Agency from Shippagan, 56
- overview of complaints, 97, 98f, 99f
- about private sector companies, 101-102
- quality of French at Environment Canada, 106
- quality of French at government travel agency, 107-108
- systemic problems, 20, 72, 93
- Conseil de la langue française du Québec*, 24
- Consultative Committee for English-Speaking Minority Communities (Dept. of Health), 34, 65
- Consultative Committee for French-Speaking Minority Communities (Dept. of Health), 34, 65
- Contraventions Act*, and linguistic guarantees, 41-43
- Correctional Service Canada, complaints received, 100f
- Court cases. *See also* Federal Court of Appeal
 - against Air Canada, 77, 80
 - French-language services of RCMP, 92
 - as instrument of the Commissioner, 19, 73
 - language of municipal bylaws, 67
 - municipal mergers and bilingualism, 48-49
 - principle of protection of minorities, 66
 - school governance in New Brunswick, 63-64
 - validity of Bill 170 (Quebec), 49
- Courts of Justice Act* (Ontario), 41
- CPAC (Cable Public Affairs Channel), 70-71
- CRTC (Canadian Radio-television and Telecommunications Commission), 68-69
- Culture of federal institutions, need for change, 28, 74-75
- Délégation générale de la langue française*, 23
- Devolution of federal responsibilities. *See also*
 - Municipal mergers; Privatization
 - to communities through partnerships, 43-44, 45
 - federal-provincial manpower training programs, 39-40
 - government transformations and language rights, 13, 27, 38, -39, 41-43, 50, 73
 - and language of service at Whitehorse General Hospital, 40-41
- Dialogue project, 96
- Dion, Stéphane (Minister of Intergovernmental Affairs), 47
- District Education Councils (New Brunswick), 64

Education

- French-language school enrolment, 62-63
- legal challenge of *Education Act* (New Brunswick), 63-64
- minority language education rights (Charter), 62
- role in language and culture, 63
- role of French-language school boards, 63
- underfunding of anglophone schools in Quebec, 65
- Education Act* (New Brunswick), 63-64
- 8th World Championships in Athletics (Edmonton, Alberta), 104
- Elections Canada, complaints received, 100f, 105
- Environment Canada, Department of, complaints received, 106
- Equality of opportunity. *See* Equitable participation
- Equitable participation
 - at Air Canada, 81-82
 - Anglophones at Canada Post in Quebec, 115-116
- Anglophones in federal public service in Quebec, 31, 115
 - complaints, 114-116
 - federal employment, Anglophone and Francophone, 95-96, 114-117
 - in federal institutions, 27
 - for Francophone athletes, 83-85
 - for minority official language communities, 27-28
 - language of examination at Foreign Affairs, 116
 - legislated by *Official Languages Act*, 113
- Estates General on the French Language (Quebec), 96
- Facilitation, instrument of Commissioner, 20, 73
- Federal Court of Appeal. *See also* Court cases
 - Air Ontario, and linguistic obligations, 78
 - case involving *Contraventions Act*, 41-42
 - case involving language of House of Commons debates, 70
 - description of Commissioner's role, 19

- Fédération Franco-Ténoise et al. v. Her Majesty et. al.*, 55
- jurisdiction of court in Northwest Territories, 55
- linguistic guarantees in devolution of powers, 42-43
- Federal government. *See also* Devolution of federal responsibilities; Language of service; Language of work
 - accountability mechanisms, 26
 - breadth of *Official Languages Act*, 13
 - cultural shift required, 28, 74-75
 - equality of opportunity, 31, 95-96, 113-116
 - French-language content on the Internet, 31, 89-90
 - Government On-Line* initiative, 89
 - guiding principles for quality service, 76
 - leadership, 14, 16, 17, 24-34, 36, 49, 119
 - linguistic responsibilities, 13, 26, 27, 36, 38-39
 - and minority official language communities, 13, 25, 33-34, 53
 - number of Anglophones in federal service, 31, 95-96, 114
 - Official Languages Champions, 30
 - and provincial/territorial initiatives, 13, 30-31
 - recommendations for institutions re linguistic obligations, 93
 - Regional Councils of Senior Federal Officials, 30-31
 - renewed commitment to official languages, 12, 16, 17, 24-26, 119
- Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada* (FCFA)
 - Dialogue project, 96
 - Montfort Hospital, 66
 - study on health services in minority communities, 34, 65
- Federal institutions. *See* Federal government; Language of service; Language of work
- Federal partnerships with community organizations, 43-45
- Fédération Franco-Ténoise et al. v. Her Majesty et. al.*, 55

- Fisheries and Oceans, Department of
 - language inequalities at Coast Guard College, 109-110
 - recommendations of Commissioner, 110
- Follow-ups. *See* Studies and investigations
- Fontaine Task Force on Government Transformations, and community partnerships, 43-44
- Foreign Affairs and International Trade, Department of
 - complaints received, 100f
 - equality of opportunity with examination, 116
- Francophone Affairs Office (Saskatchewan), 36
- Francophone Association of the Northwest Territories, 55
- Free Trade Area of the Americas, 24
- French Language Services Act* (Ontario), 41
- French Language Services Act* (PEI, 2000), 35
- French-language services at border crossings in Ontario, 88
- Games of La Francophonie, and English-language advertising, 104
- GENet (Internet network of federal councils), 31
- Government On-Line*, 89
- Governments. *See* Federal government; Municipal governments; Provincial/territorial governments
- Government transformations, and language rights, 13, 27, 38-44, 49-50, 73-74. *See also* Devolution of federal responsibilities; Municipal mergers; Privatization
- Government Travel Service, quality of French, 107
- Halifax International Airport Authority,
 - complaints received, 100f
- Hazardous Materials Information Review Commission, 102-103
- Health, Department of
 - committees for health services in minority communities, 34, 65
 - language provisions in transfer of Yukon hospital, 40-41
 - management of community programs, 33, 65-66
- Health services
 - French-language services at Whitehorse General Hospital, 40-41
 - in minority official language communities, 21, 34, 65-66
 - Montfort Hospital, 66
 - House of Commons debates, 70-71
- Human Resources Development, Dept. of
 - complaints received, 100f
 - federal-provincial manpower training programs, 39-40
 - partnership with *ACFO de London-Sarnia*, 45
 - recommendations of Commissioner, 40
- Immigration
 - anglophone immigration to Quebec, 60
 - to Canada, 59
 - factor in population growth, 58
 - francophone immigration to Quebec, 59
 - impact on minority official language communities, 58-60
 - language requirements for immigration to Canada, 56-57
 - quality of French-language services to immigrants, 57-58
 - recruitment of francophone immigrants, 59-60
 - strategic priority of Commissioner, 21
- Immigration Act*, 60-61
- Immigration Regulations*, 1978, 56
- Industry, Department of
 - Community Development Program, 34
 - complaints received, 100f, 108
- Instituting a System at Air Canada to Effectively Implement the Official Languages Act*, 82
- International Amateur Athletic Federation, 104
- International Ombudsman Institute, 23
- Internet
 - follow-up of study French-language content, 89-90
 - French language usage, a priority, 29

network of federal councils (GENet), 31
quality of French on websites, 102-103, 106
Investigations. *See* Studies and investigations

Jean Giroux-Gagné, Claude Nadeau, Claude
Snow and les Comités de parents du
Nouveau-Brunswick et al. v. New Brunswick,
63-64

Justice, Department of
linguistic guarantees in *Contraventions Act*,
41-43
linguistic obligations of Crown agents, 85-87
recommendations of Commissioner,
41-42, 86

Language of service
Air Canada and its subsidiaries, 78-79,
80-81, 82-83
availability at customs crossings, 88
breadth of *Official Languages Act*, 13
complaints during election of November
2000, 105
complaints received, 97-106
in designated bilingual offices, 74
and devolution of federal responsibilities,
13, 27, 38-44, 49-50, 73-74
8th World Championships in Athletics
(Alberta), 104
Elections Canada, 100f, 105
English-language advertising for Games of
La Francophonie, 104
French-language content on the Internet,
89-90, 102-103, 106
French-language services of Environment
Canada, 106
French-language services of RCMP, 90-92
guarantees in the *Official Languages Act*,
41-43
guiding principles for federal institutions, 76
in high performance sport, 83-85
internal culture and linguistic duality,
28, 74-75
language training, importance of, 75
linguistic guarantees in *Contraventions Act*,
41-43
linguistic obligations of Crown agents, 85-87

*National Report on Service to the Public in
English and French*, 73-74
and Part IV of *Official Languages Act*, 41-43,
101

at pre-boarding security screenings, 92
in the private sector, 101-102
strategic priority of Commissioner, 21,
27-28, 74-75

Language of work
at Air Canada, 81-82
breadth of *Official Languages Act*, 13
at Canada Post in Quebec, 115-116
complaints received, 97-106
in federal institutions, 106-110
French-language services of government
travel agency, 107-108
language inequalities at Coast Guard
College, 109-110
at Measurement Canada, 108
and Part V of *Official Languages Act*, 106
priority of Committee of Deputy Ministers on
Official Languages, 29, 106-107
strategic priority of Commissioner, 21, 28,
74-75
in unilingual regions, 110

Language requirement of positions
in Atlantic Canada and National Capital
Region, 111-112
at Canada Post in Quebec, 115-116
language profile challenges, 110-111
language profiles, determining, 110
Rogers v. The Queen (2001), 111
at Via Rail, 113

Leadership
Commissioner's initiatives, 18-24
community leadership, 14
federal Committee of Deputy Ministers on
Official Languages, 29
federal government, 14, 16, 17, 24-26, 36,
49-50, 119
federal government with communities, 33-34
necessity for linguistic duality, 14, 17, 36,
49-50, 93, 119
official languages champions, 30
Parliamentary committees, 32-33
provincial/territorial government initiatives,
35-36
Regional Councils of Senior Federal
Officials, 30-31

- Linguistic duality
- attitude to linguistic duality (Manitoba), 22
 - collective effort required of society, 17, 36, 119
 - and culture of federal institutions, 28, 74-75
 - economic value, 23, 36
 - fundamental Canadian value, 10, 22, 24, 28, 118
 - on international level, 21
 - leadership required, 14, 49, 119
 - major commitment of government, 16, 17, 24-26, 36, 119
 - nationwide consultation by Commissioner, 21-22
 - strategic priority of Commissioner, 21
- London (Ontario), and partnership with HRDC Resource Centre, 45
- Macdonald-Cartier International Airport (Ottawa, Ontario), complaints received, 100f
- Manitoba
- activities of federal council, 31
 - attitude to linguistic duality, 22
 - complaints received, overview, 97, 98f, 99f
 - language of service of RCMP, 90
- Martel, Angéline, 62
- Measurement Canada, and language of work, 108
- Media
- French-language election information, 105
 - interventions by Commissioner, 95-96
 - use of official languages' press by Air Canada, 80-81
- Minority language instruction. *See* Education
- Mississauga (Ontario), and *Contraventions Act*, 41
- Moncton (New Brunswick), municipal bylaws, 67
- Montfort Hospital situation (Ottawa), 66
- Montreal (Quebec), municipal mergers and linguistic rights, 48-49
- Municipal governments. *See also* Municipal mergers
- linguistic guarantees in *Contraventions Act*, 41-43
 - mergers and erosion of language rights, 13, 27, 38, 47-49
 - municipal bylaws in both official languages, 67
- Municipal mergers. *See also* Devolution of federal responsibilities; Privatization and bilingualism policies in Quebec, 48-49 and erosion of language rights, 13, 27, 38, 47-49
- and municipal bilingualism in Ontario, 47-48
- National Capital Region, complaints, 97, 98f, 99f
- See also* Ottawa (Ontario)
- National Children's Agenda, and French-language education, 63
- National Committee for Canadian Francophonie Human Resource Development, 33
- National Defence, Department of, complaints received, 100f
- National Human Resources Development Committee for the English Linguistic Minority, 34, 103
- National Report on Service to the Public in English and French*, 73-74
- National Revenue, Department of. *See* Canada Customs and Revenue Agency
- Network of Champions, 30
- New Brunswick
- activities of federal council, 31
 - Canadian Food Inspection Agency move from Shippagan, 56
 - complaints received, overview, 97, 98f, 99f
 - District Education Councils, 64
 - Education Act* amendments, 64
 - language of service of RCMP, 91-92
 - linguistic obligations of Crown agents, 85
 - municipal bylaws, language of, 67
 - school governance dispute, 63-64
- Newfoundland
- complaints received, overview, 97, 98f, 99f
 - language of service, 36
- Northwest Territories
- community development projects, 35
 - complaints received, overview, 97, 98f, 99f

- Fédération Franco-Ténoise et al. v. Her Majesty et. al.*, 55
- Nova Scotia, complaints received, overview, 97, 98f, 99f
- Nunavut
complaints received, overview, 97, 98f, 99f
language of service, 35
- Nunavut Francophone Association, 35
- Office of the Commissioner for Aquaculture Development
language requirements for position, 111-112
- Office of the Commissioner of Official Languages. *See also* Commissioner of Official Languages; Complaints
complaints received, overview, 97, 98f, 99f
and equality of opportunity, 27
interventions, complaints and investigations, 120
leadership initiatives, 18-24
legal interventions, 121
media interventions, 95-96
mission and vision, 18-19
political interventions, 121
requests for information, 95, 120
strategic priorities, 21-22
- Official Languages Act*
Part IV (language of service to public), 41-43, 101
Part V (language of work), 106
Part VI (equitable participation), 113-114
Part VII (advancement of French and English), 28, 32-33, 42, 52, 54-55
and private sector companies, 101
resistance or indifference to requirements, 11, 14, 93, 118
responsibilities of federal institutions, 16, 26, 101, 106, 119
section 91 (language profiles of positions), 110
section 45 (provincial agreements and language guarantees), 28
section 25 (third-party obligations), 42
- Official Languages Champions, 30
- Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*, 78-79, 101
- Ontario. *See also* National Capital Region
activities of federal council, 31
complaints received, overview, 97, 98f, 99f
French-language services at border crossings, 88
legal services, regulations, 36
linguistic guarantees in *Contraventions Act*, 41-43
municipal mergers and official bilingualism policies, 47-48
- Ottawa (Ontario)
linguistic guarantees in *Contraventions Act*, 41
municipal mergers and bilingualism, 47-48
Montfort Hospital situation, 66
National Capital Region, complaints received, 97, 98f, 99f
- Prime minister, 47, 60
- Prince Edward Island
activities of federal council, 31
complaints received, overview, 97, 98f, 99f
language of service legislation, 35
- Private sector companies
complaints received, 101-102
not subject to *Official Languages Act*, 101
- Privatization. *See also* Devolution of federal responsibilities; Municipal mergers
Air Canada, 77-83
airports, 46-47
and erosion of language rights, 13, 27, 38, 46
Privy Council Office, and official languages, 12, 26, 29, 31
- Provincial/territorial governments. *See also individual provinces* and Devolution of federal responsibilities
coordination with federal government, 13
federal financing and linguistic obligations, 35
federal-provincial manpower training programs, 39-40
leadership initiatives, 35-36
linguistic guarantees in *Contraventions Act*, 41-43
- linguistic guarantees in federal-provincial agreements, 39-43, 50

- federal councils' minority language activities, 30-31
- Public Service. *See* Federal government; Language of service; Language of work
- Public Service Commission, 74
- Public Works and Government Services, Department of
 - complaints received, 100f
 - evaluation of language requirements for positions, 112
 - French-language services of government travel agency, 107-108
- Quebec
 - activities of federal council, 31
 - Anglophone immigrants, 60
 - Anglophones in federal public service in Quebec, 31, 115
 - Bills 170 and 171, 48-49
 - complaints received, overview, 97, 98f, 99f
 - equality of opportunity at Canada Post, 115-116
 - Estates General on the French Language, 96
 - francophone immigration, 59
 - language of service, 74
 - municipal mergers and official bilingualism policies, 48-49
 - National Human Resources Development Committee for the English Linguistic Minority, 34, 103
 - obstacles for Francophone athletes, 83-85
 - underfunding of Anglophone schools, 65
- Quebec Federal Council, 31
- R. v. Beaulac* (1999), 54
- Recommendations
 - to Air Canada, 77, 81
 - amendments to *Immigration Act*, 61
 - development of performance indicators in federal institutions, 75
 - equality of opportunity at Canada Post in Quebec, 115-116
 - federal-community partnerships, 44
 - French-language content on Web sites, 31
 - French-language services at Ontario border points, 88
 - French-language services for immigrants, 58
 - French-language services in high performance sport, 84
 - French-language services of RCMP, 90- 92
 - French-languages services on Air Canada subsidiaries, 79
 - guidelines for Air Canada, 82-83
 - immigration policies and minority official language communities, 59
 - for institutions to comply with linguistic obligations, 93
 - instrument of the Commissioner, 19
 - language of documents at Measurement Canada, 108
 - language of instruction at Coast Guard College, 110
 - language of work in unilingual regions, 110
 - language requirements for immigration to Canada, 57
 - language requirements of positions, 111-113
 - linguistic guarantees in *Contraventions Act*, 41
 - linguistic guarantees in provincial manpower programs, 40
 - linguistic guarantees with airport privatizations, 46
 - linguistic obligations of Crown agents, 86
 - methods of staffing bilingual positions, 74
 - reinstatement of periodic evaluation of language skills, 74
 - relocation of Canadian Food Inspection Agency, 56
- Regional Councils of Senior Federal Officials
 - GENet (Internet network), 31
 - leadership, 30-31
 - official languages subcommittees, 30-31
- Rights, Schools and Communities in Minority Contexts: 1986-2002 - Toward the Development of French through Education* (Martel), 62
- Rogers v. The Queen* (2001), 111
- Royal Bank of Canada, and language of service, 102
- Royal Canadian Mounted Police (RCMP)
 - complaints received, 100f
 - language of service in Manitoba, 90
 - language of service in New Brunswick, 91-92

- Saskatchewan
 - activities of federal council, 31
 - complaints received, overview, 97, 98f, 99f
 - Francophone Affairs Office, 36
- Shippagan, impact of Canadian Food Inspection Agency move, 56
- Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick* (SAANB), 67, 92
- Speed Skating Canada, 83
- Sport, high performance
 - English-language advertising for Games of La Francophonie, 104
 - obstacles for Francophone athletes, 83-85
 - recommendations of the Commissioner, 84
 - study of the Commissioner, 83-85
 - 8th World Championships in Athletics, 104
 - under-representation of Francophone athletes, 83
- Sport Canada
 - appointment of official languages coordinator, 85
 - funding linked to linguistic obligations, 84
 - recommendations of Commissioner, 84
- Standing Committee on Citizenship and Immigration
 - appearance of Commissioner re Bill C-11, 32
 - memorandum from Commissioner on official language immigrants, 61
- Standing Joint Committee on Official Languages
 - accessibility of justice for Francophones, 87
 - administration of *Official Languages Act*, 32-33
 - language of House of Commons debates on CPAC, 71
 - support for Commissioner's efforts, 32-33, 93
- Standing Senate Committee on Transport and Communications
 - Commissioner's guidelines for Air Canada, 82-83
 - legislation on linguistic responsibilities of Air Canada, 32
- Statistics Canada, and language skills of trainer, 103
- Studies and investigations
 - Air Canada and its subsidiaries, 77-83
 - Canada Post, 115
 - for complex and systemic problems, 19, 72, 93
 - customs services in French in Ontario, 88
 - enrolment in French-language schools, 62-63
 - equal opportunity at Foreign Affairs, 116
 - federal-provincial manpower training programs, 39-40
 - French in high performance sport, 83-85
 - French-language content on the Internet (follow-up), 89-90
 - immigration and linguistic duality, 59-60
 - instruments of the Commissioner, 19, 73
 - language of service at airports (follow-up), 46-47, 92-93
 - language of service of RCMP, 90-92
 - language requirements at Via Rail, 113
 - language requirements for immigration, 56-57
 - linguistic obligations of Crown agents, 85-87
 - National Report on Service to the Public in English and French*, 73-74
 - partnerships with community organizations, 43-44
- Study of the Official Language Obligations of Federal Crown Agents in the Province of New Brunswick*, 86
- Sudbury (Ontario), municipal mergers and bilingualism, 47-48
- Summer Language Bursary Program, 22-23
- Summit of the Americas, 23-24
- Task force on government transformations (Fontaine task force), 43-44
- Territories. *See See also individual territories and Provincial/territorial governments*
- Throne Speech (January 2001), and commitment to official languages, 12, 16, 24
- Transport, Department of
 - airport privatization and linguistic guarantees, 46-47
 - pre-boarding security screenings and language rights, 92
 - recommendations of the Commissioner, 46

Treasury Board

- and BC federal council, 31
- compliance sought for language of work provisions, 107
- federal-provincial manpower training programs, 40
- language of work policy, unilingual regions, 110
- periodic evaluation of language skills, 74
- recommendation of Auditor General, 75
- recommendations of Commissioner, 40, 74, 75, 110
- representation by language in the federal public service, 114
- resource for Commissioner, 19

TVOntario, and French-language channel in Quebec, 69

Via Rail Canada

- complaints received, 100f
- language requirements for employees, 112

Westmount (Quebec)

- municipal mergers and linguistic rights (Bill 170), 49
- bilingual status of boroughs and municipalities (Bill 171), 49

Whitehorse General Hospital (Yukon),

- linguistic guarantees, 40-41

Youth

- strategic priority of Commissioner, 22
- Summer Language Bursary Program, 22-23
- Youth Parliament (Winnipeg), 22

Yukon

- Association franco-yukonnaise*, 40
- complaints received, overview, 97, 98f, 99f
- francophone centre, 35
- linguistic guarantees at Whitehorse General Hospital, 40-41

Vérificateur général du Canada
et gestion du Conseil du Trésor, 77
Via Rail

et exigences linguistiques des employés,
117-118
plaintes, 104f

Ville de Westmount

fusions municipales et droits linguistiques
(projet de loi 170), 50

statut bilingue des arrondissements et
municipalités (projet de loi 171), 50

Whitehorse (Yukon), langue de service à
l'hôpital général, 40-41

Yukon

Association franco-yukonnaise, 41

Centre de la francophonie à Whitehorse, 36
Hôpital général de Whitehorse et langue de
service, 40-41

profil général des plaintes, 101, 102f, 103f

Zone de libre-échange des Amériques (ZLEA),
24

- Suivis. Voir Études et enquêtes
- Table communautaire du Comité national de développement des ressources humaines pour la communauté minoritaire anglophone, 107
- Terre-Neuve
- profil général des plaintes, 101, 102f, 103f
- langue de service, 36
- Territoires. Voir Gouvernements provinciaux et territoriaux et chaque territoire individuellement
- Territoires du Nord-Ouest
- développement communautaire, 36
- Fédération Franco-Tenoise et al. c. Sa Majesté La Reine et al.*, 55-56
- profil général des plaintes, 101, 102f, 103f
- TFO, 70
- Transferts de responsabilités fédérales. Voir aussi Fusions municipales; Privatisations
- garanties et droits linguistiques, 13, 27, 38-39, 41-44, 50, 75-76
- langue de service à l'Hôpital général de Whitehorse, 40-41
- partenariats avec des organismes communautaires, 44-46
- programmes de formation de la main-d'œuvre, 39-40
- Transformations gouvernementales et droits linguistiques, 13, 27, 38-46, 50-51, 75-76. Voir aussi Transferts de responsabilités fédérales; Fusions municipales; Privatisations
- Transports Canada (ministère)
- points de contrôle de sûreté préalable à l'embarquement, 95
- privatisation et garanties linguistiques, 46-47
- recommandations de la Commissaire, 47
- Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada (ministère)
- évaluation des exigences linguistiques des postes, 117
- plaintes, 104f
- qualité du français au Service des voyages, 112
- TVOntario, 70
- Services à la petite enfance
- Plan d'action national pour les enfants et les écoles de langue française, 63
- Services au public. Voir Langue de service
- Services de santé
- et communautés minoritaires de langue officielle, 34-35, 53, 66-67
- Hôpital Montfort (région de la capitale nationale), 66-67
- services en français à l'Hôpital général de Whitehorse, 40-41
- Services douaniers en français en Ontario, 90-91
- Services municipaux. Voir Gouvernements municipaux
- Shippagan (Nouveau-Brunswick), impact du transfert de l'Agence canadienne d'inspection des aliments, 56
- Société canadienne des postes
- participation équitable des anglophones au Québec, 120
- plaintes, 104f, 120
- recommandations de la Commissaire, 120
- Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), 67, 68, 94
- Sommet des Amériques, 23
- Sport Canada
- coordonnateur des langues officielles, 87
- obligations linguistiques et accords de financement, 87
- recommandation de la Commissaire, 87
- Sport de haut niveau
- enseignes en anglais pour les Jeux de la Francophonie, 108
- étude de la Commissaire, 85-88
- 8^{es} Championnats du monde d'athlétisme (Alberta), 109
- obstacles pour les athlètes francophones, 86-87
- recommandations de la Commissaire, 87
- sous-représentation des athlètes francophones, 86
- Statistique Canada, et les compétences linguistiques des formateurs, 107
- Sudbury (Ontario), fusions municipales et bilinguisme, 48-49

- évaluation périodique du niveau de connaissance linguistique, 76
- exigences linguistiques des postes, 115, 116-117
- français sur Internet, 32
- garanties linguistiques et privatisation des aéroports, 47
- garanties linguistiques dans la *Loi sur les conventions*, 42-43
- immigration et connaissances linguistiques, 57
- indicateurs de rendement pour les institutions fédérales, 77
- langue de correspondance à Mesures Canada, 113
- langue d'enseignement au Collège de la garde côtière canadienne, 114
- langue de travail dans les régions unilingues, 114
- minorités ethnoculturelles francophones, 61-62
- modes de dotation des postes désignés bilingues, 76
- modifications à la *Loi sur l'immigration*, 61
- obligations linguistiques des représentants de la Couronne, 88-90
- outil de la Commissaire, 19
- partenariats fédéraux-communautaires, 44
- participation équitable à la Société canadienne des postes au Québec, 120
- pour amener les institutions à respecter leurs obligations linguistiques, 96
- principes directeurs pour Air Canada, 84-85
- programmes de formation de la main-d'œuvre, 39-40
- recrutement des immigrants et communautés minoritaires, 61-62
- services douaniers en français, 90-91
- services en français dans le sport de haut niveau, 87
- services en français à la GRC, 94
- services en français par les filiales d'Air Canada, 81
- services en français pour les immigrants, 57-58
- transfert de Shippagan de l'Agence canadienne d'inspection des aliments, 56
- Recours judiciaires. *Voir aussi* Cour fédérale d'appel
- arrêtes municipales bilingues (N.-B.), 67-68
- fusions municipales au Québec, 49-50
- obligations linguistiques d'Air Canada, 79, 82
- outil de la Commissaire, 19, 75
- principe non écrit de la protection des minorités, 66
- services en français à la GRC, 94
- structure de gouverne de l'éducation au Nouveau-Brunswick, 64-65
- validité de la loi 170 (Québec), 50
- Région de la capitale nationale (RCN), profil général des plaintes, 101, 102f, 103f
- Voir aussi* Ottawa (Ontario)
- Règlement canadien sur la sûreté aérienne, 95
- Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services, 80, 105
- Règlement sur l'immigration de 1978, 57
- Réseau des champions ministériels des langues officielles, 30
- Réseau GENet, 31-32
- Revenu (ministère). *Voir* Agence des douanes et du revenu du Canada
- Rogers c. La Reine, 115
- Santé Canada (ministère)
- comités des communautés minoritaires, 34-35, 66
- garanties linguistiques et l'Hôpital général de Whitehorse, 40-41
- services de santé pour les communautés francophones, 35, 66-67
- Saskatchewan
- conseil régional des hauts fonctionnaires fédéraux, 31, 32
- Office des Affaires francophones, 36
- profil général des plaintes, 101, 102f, 103f
- Service correctionnel du Canada, plaintes, 104f
- Service des voyages du gouvernement, et la qualité du français, 112

participation équitable des athlètes francophones, 85-88
 profil général, 101, 102f, 103f
 qualité de la langue française au Service des voyages, 112
 qualité de la langue française à l'environnement Canada, 110
 recevables, 101
 récurrentes, 20, 74, 96
 relatives aux élections fédérales de novembre 2000, 104f, 109-110
 relatives à la langue de formation au Collège de la Garde côtière canadienne, 113-114
 relatives à la langue de service, 101, 102f, 105-110
 relatives à la langue de service à l'Hôpital général de Whitehorse, 40-41
 relatives à la langue de service aux aéroports, 46-47, 95, 104f
 relatives à la langue de travail, 83-84, 101, 102f, 111-114
 relatives à la langue de travail à Mesures Canada, 113
 services douaniers en français, 90-91
 services en français à la GRC, 92-94, 104f
 services en français pour les immigrants, 57-58
 transfert de Shippegan de l'Agence canadienne d'inspection des aliments, 56
 Plan d'action national pour les enfants, 63
 Premier ministre, 48, 61
 Privatisations. Voir aussi Fusions municipales; Transferts de responsabilités fédérales d'Air Canada, 79-85
 des aéroports, 46-47
 et érosion des droits linguistiques, 13, 27, 38-39, 46
 Programme de bourses d'été de langues, 22
 Programme Développement des collectivités (d'Industrie Canada), 34
 Projet de loi 13 (Loi modifiant la Loi sur l'éducation, Nouveau-Brunswick), 64
 Projet de loi 170 (Loi portant réforme de l'organisation territoriale municipale des régions métropolitaines de Montréal, de Québec et de l'Outaouais, Québec), 49-50

Projet de loi 171 (Loi modifiant la Charte de la langue française, Québec), 49-50
 Projet de loi C-11 (Loi concernant l'immigration au Canada et l'asile conféré aux personnes déplacées, persécutées ou en danger), 61
 Projet Dialogue, 100-101
 Provinces. Voir Gouvernements provinciaux et territoriaux et chaque province individuellement
 Québec
 anglophones dans la fonction publique fédérale, 31, 100, 119-120
 Comité national de développement des ressources humaines pour la communauté minoritaire anglophone, 34, 107
 Commission des États généraux, 100-101
 conseil régional des hauts fonctionnaires fédéraux (Conseil fédéral du Québec), 31, 32
 étude sur la langue de service au public, 76
 fusions municipales et politiques de bilinguisme, 49-50
 immigrants francophones, 60
 langue de service, 75
 obstacles pour les athlètes francophones, 85-86
 plaintes contre la Société canadienne des postes, 104f, 120
 projets de loi 170 et 171, 49-50
 profil général des plaintes, 101, 102f, 103f
 sous-financement des écoles anglophones, 65
 R. c. Beaulac (1999), 54
 Radiodiffusion
 débats de la Chambre des communes, 70-71
 décisions du CRTC, 69-71
 distribution en mode numérique, 68
 services en français à l'extérieur du Québec, 69-70
 Recommandations de la Commissaire Air Canada, 19, 81, 83, 84-85
 comme outil principal, 19

- Nouveau-Brunswick
arrêts municipaux bilingues, 67-68
Conseils éducatifs de district, 64
conseil régional des hauts fonctionnaires
fédéraux, 32
langue de service à la GRC, 93-94
obligations linguistiques des représentants
de la Couronne, 88-90
profil général des plaintes, 101, 102f, 103f
Nunavut
services en français, 36
profil général des plaintes, 101, 102f, 103f
Nouvelle-Écosse, profil général des plaintes,
101, 102f, 103f
Office des Affaires francophones
(Saskatchewan), 36
Ontario. *Voir aussi* Région de la capitale
nationale
conseil régional des hauts fonctionnaires
fédéraux, 31, 32
garanties linguistiques dans la *Loi sur les
conventions*, 41-44
fusions municipales et bilinguisme, 48-49
profil général des plaintes, 101, 102f, 103f
services douaniers en français, 90-91
services juridiques, règlements, 36
Ottawa (Ontario)
affaire de l'Hôpital Montfort, 66-67
garanties linguistiques dans la *Loi sur les
conventions*, 41
fusions municipales et bilinguisme, 48-49
région de la capitale nationale, plaintes,
101, 102f, 103f
Parlement Jeunesse (à Winnipeg), 22
Partenariats fédéraux avec des organismes
communautaires, 44-46
Participation équitable
à l'Air Canada, 83-84
dans la fonction publique fédérale,
francophones et anglophones, 100, 118-121
des anglophones dans la fonction publique
fédérale au Québec, 31, 100, 119-120
Parlement Jeunesse (à Winnipeg), 22
Partenariats fédéraux avec des organismes
communautaires, 44-46
Participation équitable
à l'Air Canada, 83-84
dans la fonction publique fédérale,
francophones et anglophones, 100, 118-121
des anglophones dans la fonction publique
fédérale au Québec, 31, 100, 119-120
obligations linguistiques aux Territoires
Nord-Ouest, 55-56
obligations linguistiques des représentants
de la Couronne, 88-90
par région, 102f, 103f
des anglophones à la Société canadienne
des postes au Québec, 120
des athlètes francophones, 85-88
droits des communautés minoritaires de
langue officielle, 27-28
garantie par *Loi sur les langues officielles*,
118
langue d'examen aux Affaires étrangères,
121
plaintes, 118-121
Patrimoine canadien (ministère)
plaintes relatives aux Jeux de la
Francophonie, 108
Programme de bourses d'été de langues, 22
programmes de formation de la main-
d'œuvre, 40
recommandations de la Commissaire, 40
Pêches et Océans Canada (ministère)
inégalités d'ordre linguistique au Collège de
la Garde côtière canadienne, 113-114
recommandations de la Commissaire, 114
Plaintes. *Voir aussi* Langue de service; Langue
de travail
Chambre des communes, accès aux débats,
70-71
comme outil de changement, 19
compétences linguistiques des formateurs,
107
contre l'Air Canada et ses filiales,
79-84, 104f
contre des entreprises privées, 105-106
de discrimination à la Société canadienne
des postes au Québec, 104f, 120
égalité des chances, 118-121
enseignes des Jeux de la Francophonie, 108
exigences linguistiques des postes, 115-118
examens et chances égales d'emploi au
ministère des Affaires étrangères, 121
institutions avec plus de 15 plaintes, 104f
immigration et connaissances linguistiques,
56-67
obligations linguistiques aux Territoires
Nord-Ouest, 55-56
obligations linguistiques des représentants
de la Couronne, 88-90
par région, 102f, 103f

au Service des voyages du gouvernement,
112

à la Société canadienne des postes au
Québec, 120

Leadership

action concertée du fédéral et des

communautés, 34-35

champions ministériels des langues

officielles, 30

Comité des sous-ministres des langues

officielles, 29

comités parlementaires, 32-33

Commissariat aux langues officielles, 18-24

conseils régionaux des hauts fonctionnaires

fédéraux, 30-32

leadership communautaire, 14

leadership fédéral, 14, 16, 17, 24-26, 37,

50-51, 123

leadership provincial et territorial, 35-36

rôle vital en matière de langues officielles,

14, 17, 35-36, 50-51, 96, 123

Loi concernant l'immigration au Canada et

l'asile conféré aux personnes déplacées,

persécutées ou en danger (projet de loi

C-11), 61

Loi électorale du Canada, 110

Loi modifiant la Charte de la langue française

(projet de loi 171, Québec), 49-50

Loi modifiant la Loi sur l'éducation (projet de loi

13, Nouveau-Brunswick), 64

Loi portant réforme de l'organisation territoriale

municipale des régions métropolitaines de

Montréal, de Québec et de l'Outaouais (projet

de loi 170, Québec), 49-50

Loi relative aux cessations d'aéroports, 46-47

Loi sur l'aéronautique, 95

Loi sur la participation publique au capital d'Air

Canada, 79-81, 83-85

Loi sur l'éducation (Nouveau-Brunswick), 64-65

Loi sur les conventions, et garanties

linguistiques, 41-44

Loi sur les langues officielles

article 25 (obligations des tiers), 42

article 45 (négociations avec les

gouvernements provinciaux), 28

article 91 (déterminer le profil linguistique),
115

et entreprises privées, 105-106

indifférence des institutions, 11, 14, 96, 122

obligations linguistiques des institutions

fédérales, 16, 26, 105, 111, 122

Partie IV (langue de service), 41-44, 105

Partie V (langue de travail), 111

Partie VI (participation équitable), 118

Partie VII (promotion du français et de

l'anglais), 28, 32-34, 42, 52, 54-55

Loi sur les services en français (Île-du-Prince-

Édouard), 35

Loi sur les services en français (Ontario), 42

Loi sur les tribunaux judiciaires (Ontario), 42

Loi sur l'immigration, 61-62

London (Ontario), et partenariat avec le centre

des ressources humaines (DHRC), 45

Manitoba

conseil régional des hauts fonctionnaires

fédéraux, 31, 32

étudiants du Manitoba et dualité

linguistique, 22

langue de service à la GRC (suite), 92-93

profil général des plaintes, 101, 102f, 103f

Martel, Angéline, 62

Médias

interventions de la Commissaire, 99-100

information en français pendant la période

électorale, 109-110

obligations linguistiques d'Air Canada,

82-83

Mesures Canada, et langue de travail, 113

Mise en place d'un régime d'application

appropriée de la Loi sur les langues officielles

à la société Air Canada, 84

Mississauga (Ontario), et Loi sur les

conventions, 41

Moncton (Nouveau-Brunswick), et arrêtés

municipaux bilingues, 67-68

Montréal (Québec), fusions municipales et

droits linguistiques, 49-50

Rapport annuel

2000-2001

133

Bilan national des services au public en français et en anglais, 75-76

capacité des bureaux désignés bilingues, 76

culture interne et dualité linguistique, 28, 76-77

à Elections Canada, 104f, 109-110

élections fédérales de novembre 2000, 109-110

à Environnement Canada, 110

dans les entreprises privées, 105-106

formation linguistique (importance), 77

français sur Internet, 106-107, 110

garanties dans la *Loi sur les langues officielles*, 42-44

garanties linguistiques dans la *Loi sur les conventions*, 42

Jeu de la Francophonie, et plaintes relatives aux enseignes, 108

obligations linguistiques des représentants de la Couronne, 88-90

Partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, 41-44, 105

plaintes, 101, 102f, 103f, 104f, 105-110

points de contrôle de sûreté préalable à l'embarquement, 95

portée de la *Loi sur les langues officielles*, 13

principes directeurs, 78-79

priorité stratégique de la Commissaire, 21, 27-28, 76-77

services douaniers en français, 90-91

services en français à la GRC, 92-94

sport de haut niveau, 85-88

transferts de responsabilités fédérales (dévolutions), 13, 27, 38-46, 50-51, 75-76

Langue de travail

à Air Canada, 83-84

inégalités d'ordre linguistique au Collège de la Garde côtière, 113-114

institutions fédérales, 111-114

à Mesures Canada, 113

Partie V de la *Loi sur les langues officielles*, 111

plaintes, 101, 102f, 103f, 104f, 111-114

portée de la *Loi sur les langues officielles*, 13

priorité stratégique de la Commissaire, 21, 28, 76-77

priorité du Comité des sous-ministres des langues officielles, 29, 111

dans les régions unilingues, 114

impact sur la vitalité des communautés, 58-62

immigration anglophone au Québec, 60

immigration francophone au Québec, 60

priorité stratégique de la Commissaire, 21

recrutement de francophones, 60, 61-62

services en français pour les immigrants, 57-58

Industrie Canada (ministère)

plaintes, 104f, 113

programme Développement des collectivités, 34

Inforoute. Voir Internet

Institut international des ombudsmans, 23

Institutions fédérales. Voir Gouvernement fédéral; Langue de service; Langue de travail

Internet

français sur Internet, une priorité, 29

gouvernement fédéral et le français sur Internet (suivi), 91-92

qualité du français sur les sites Web, 106-107, 110

réseau GENet, 31-32

Jean Giroux-Gagné, Claude Nadeau, Claude Snou et les Comités de parents du Nouveau Brunswick, et al. c. Nouveau-Brunswick, 64-65

Jeunesse

Parlement Jeunesse (à Winnipeg), 22

priorité stratégique de la Commissaire, 22

Programme de bourses d'été de langues, 22

Jeu de la Francophonie, et plaintes relatives aux enseignes, 108

Justice (ministère)

garanties linguistiques dans la *Loi sur les conventions*, 42-43

obligations linguistiques des représentants de la Couronne, 88-90

recommandations de la Commissaire, 42, 88-89

Langue de service

8^{es} Championnats du monde d'athlétisme (Alberta), 109

à Air Canada et ses filiales, 79-85

Fontaine (Groupe de travail sur les transformations gouvernementales), 44

Fusions municipales. *Voir aussi* Privatisations; Transferts de responsabilités fédérales

bilinguisme municipal en Ontario, 48-49

et érosion des droits linguistiques, 13, 27, 38, 48-50

politiques de bilinguisme au Québec, 49-50

Gendarmerie royale du Canada (GRC)

plaintes, 104f

services en français au Manitoba, 92-93

services en français au Nouveau-Brunswick, 93-94

GENet (réseau des conseils fédéraux), 31-32

Gouvernement en direct (site Web du gouvernement fédéral), 92

Gouvernement fédéral. *Voir aussi* Langue de service; Langue de travail; Transferts de responsabilités fédérales

action concertée avec les provinces et territoires, 13, 30-32

anglophones dans la fonction publique fédérale, 31, 100, 119-120

champions des langues officielles, 30

et les communautés minoritaires de langue officielle, 13, 25, 34-35, 52-53

conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux, 30-32

culture interne et changement d'attitudes, 28, 76-77

français sur Internet, 32, 91-92

Gouvernement en direct, 92

leadership, 14, 16, 17, 24-35, 37, 49-50, 123

mécanismes de responsabilisation, 26

participation équitable, 31, 100, 119-121

portée de la *Loi sur les langues officielles*, 13

principes directeurs pour un service de qualité, 78-79

recommandations afin d'amener les institutions à respecter leurs obligations linguistiques, 96

renouvellement d'engagement, 12, 16, 17, 25-32, 123

responsabilités linguistiques, 13, 26, 27, 37, 38-39

Gouvernements provinciaux et territoriaux. *Voir aussi* Transferts de responsabilités fédérales et chaque province et territoire

individuellement

action concertée avec le gouvernement fédéral, 13

conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux, 30-32

contributions fédérales et obligations linguistiques, 35

garanties linguistiques dans la *Loi sur les conventions*, 41-44

garanties linguistiques dans les ententes fédérales-provinciales, 39-44, 51

leadership, 35-36

programmes de formation de la main-d'œuvre, 39-40

Greffier du Conseil privé, 12, 29, 31

Groupes de travail

sur le projet Dialogue, 100-101

sur les transformations gouvernementales (Fontaine), 44

Hôpital général de Whitehorse, garanties linguistiques, 40-41

Hôpital Montfort (Ottawa), 66-67

8^{es} Championnats du monde d'athlétisme (Edmonton), 108-109

Ile-du-Prince-Édouard

conseil régional des hauts fonctionnaires fédéraux, 31

Loi sur les services en français, 35

profil général des plaintes, 101, 102f, 103f

Immigration

accroissement de la population francophone, 58, 60

au Canada, 60

connaissance du français, 56-57

croissance démographique, 58

aménagement du français par l'éducation
(par A. Martel), 62-63

Dualité linguistique

à l'étranger, 23

avantage économique, 23, 37

consultations pancanadiennes par la

Commission, 21-22

culture des institutions fédérales, 28, 76-77

effort collectif de société, 17, 37, 122

engagement du gouvernement fédéral,

16, 17, 24-26, 37, 123

étudiants anglophones au Manitoba, 22

leadership, 14, 50, 123

priorité stratégique de la Commission, 21

valeur fondamentale de la société

canadienne, 10, 22, 24, 28, 122

Éducation

conseils scolaires de langue française, 63

droits à l'instruction dans la langue de la

minorité (*Charte*), 62

recours sur la *Loi sur l'éducation* (Nouveau-

Brunswick), 64-65

recrutement de l'effectif scolaire cible, 62-63

sous-financement des écoles anglophones

au Québec, 65

transmission de la langue et de la culture, 63

Égalité des chances. *Voir* Participation

équitable

Élections Canada, plaintes, 104f, 109-110

Enquêtes. *Voir* Études et enquêtes

Enseignement dans la langue de la minorité.

Voir Éducation

Entreprises privées

et la *Loi sur les langues officielles*, 105

plaintes, 105-106

Environnement Canada (ministère), plaintes,

110

Étude sur les obligations des représentants de

la Couronne fédérale en matière de langues

officielles dans la province du Nouveau-

Brunswick, 88

Études et enquêtes

Air Canada et ses filiales, 32, 79-85

Bilan national des services au public en

français et en anglais, 75-76

Rapport annuel

2000-2001

chances égales d'emploi au ministère des

Affaires étrangères, 121

français sur Internet (suivi), 91-92

immigration et connaissances linguistiques,

56-57

immigration et dualité linguistique, 59-62

langue de service aux aéroports (suivi),

46-47, 95

langue de service à la GRC (suivi), 92-94

obligations linguistiques des représentants

de la Couronne, 88-90

outils pour la Commission, 19, 75

partenariats avec des organismes

communautaires, 44-46

problèmes complexes et systémiques,

19, 74, 96

programmes de formation de la main-

d'œuvre, 39-40

recrutement de l'effectif scolaire cible, 62-63

services douaniers en français, 90-91

Société canadienne des postes, 120

usage du français dans le sport de haut

niveau, 85-88

Via Rail, 117-118

Exigences linguistiques des postes en

Atlantique et dans la région de la capitale

nationale, 116-117

constatations de profils linguistiques,

115-116

déterminer le profil linguistique, 115

politiques de Via Rail, 117-118

à la Société canadienne des postes au

Québec, 120

Rogers c. La Reine, 115

Facilitation, outil de la Commission, 20-21, 75

Fédération des communautés francophones et

acadienne du Canada (FCFA)

étude sur les services de santé en français,

35, 66

Hôpital Monfort, 66

projet Dialogue, 100-101

Fédération Franco-Ténoise et al. c. Sa Majesté

La Reine et al., 55-56

Fédération internationale d'athlétisme

amateurs, 109

Fonction publique. *Voir* Gouvernement fédéral;

Langue de service; Langue de travail

étude sur l'immigration et la dualité linguistique canadienne, 59-60

facteurs importants pour leur développement, 53, 72

finalité des lois linguistiques, 54

fusions municipales et bilinguisme, 48-50

leadership communautaire, 14

partenariats fédéraux avec des organismes communautaires, 44-46

recommandations de la Commissaire, 59, 61-62

services de santé et sociaux, priorités stratégiques de la Commissaire, 21

transformations gouvernementales et droits linguistiques, 27

Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses, 106-107

Conseil de la langue française du Québec, 24

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) radiodiffusion en français à l'extérieur du Québec, 69-71

Conseil du Trésor du Canada et conseil fédéral de la Colombie-Britannique, 31

évaluation périodique du niveau de connaissance linguistique, 76

langue de travail dans les régions unilingues, 114

milieu de travail propice à l'utilisation des langues officielles, 112

programmes de formation de la main-d'œuvre, 40

recommandation du vérificateur général du Canada, 77

recommandations de la Commissaire, 40, 76, 77, 114

répartition linguistique de la fonction publique fédérale, 119

ressource pour la Commissaire, 19

Conseils éducatifs de district (Nouveau-Brunswick), 64

Conseil fédéral du Québec, 31, 32

Conseil privé, et langues officielles, 12, 26, 29, 31

Conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux

leadership, 30-32

réseau GENet, 31-32

sous-comités des langues officielles, 31

Conventions collectives, et la Loi sur les langues officielles, 82

Cour fédérale d'appel. Voir aussi Recours judiciaires

accès aux délibérations de la Chambre des communes (N.-B.), 71

compétence de la Cour pour trancher un litige aux Territoires du Nord-Ouest, 55

Majesté La Reine et al., 55-56

garanties linguistiques dans les ententes, 42

garanties linguistiques dans la Loi sur les conventions, 42-43

rôle de la Commissaire, 19

services bilingues, filiales d'Air Canada, 80

CPAC (Chaîne d'affaires publiques par câble), 70-71

CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes), 69-71

Culture des institutions fédérales, un changement s'impose, 28, 76-77

Défense nationale (ministère), plaintes, 104f

Délégation générale de la langue française, 23

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) (ministère)

partenariat du centre de London avec l'ACFO de London-Sarnia, 45

plaintes, 104f

programmes de formation de la main-d'œuvre, 39-40

recommandations de la Commissaire, 40

dévolution de responsabilités, et obligations linguistiques.

Voir Transferts de responsabilités fédérales

Dion, Stéphane (ministre des affaires intergouvernementales), 48

Discours du Trône (janvier 2001), 12, 16, 24-26

Droits, écoles et communautés en milieu minoritaire : 1986-2002 - Analyse pour un

Comité mixte permanent des langues officielles
accès aux débats de la Chambre des
communes, 71

accessibilité des francophones à la justice, 90
collaboration avec la Commissaire, 32-33, 96
et Partie VII de la Loi, 33

Comité national de développement des
ressources humaines de la francophonie
canadienne, 34

Comité national de développement des
ressources humaines pour la communauté
minoritaire anglophone, 34, 107

Comité permanent de la citoyenneté et de
l'immigration
copartition de la Commissaire (projet de
loi C-11), 32

mémoire de la Commissaire sur le
recrutement des immigrants, 61-62

Comité sénatorial permanent sur les
transports et les communications
obligations linguistiques de la Société Air

Canada, 32
principes directeurs pour Air Canada, 84-85
Commissaire aux langues officielles. Voir aussi

Commissariat aux langues officielles
activités de la Commission des États
généraux, 100-101

consultations pancanadiennes, 21-22
incitation au gouvernement fédéral,
18, 52, 54-55

interventions dans les médias, 99-100
et le projet Dialogue, 100
mandat, 10

pouvoirs et outils, 18-19, 74-75
relations avec les comités parlementaires,
32-33

rôle d'ombudsman, 18, 23-24
rôle international, 23-24

Commissariat aux langues officielles. Voir
aussi Commissaire aux langues officielles;
Plaines

demandes de renseignements, 99, 124
interventions dans les médias, 99-100
égalité des chances, 27-28

interventions liées aux plaintes et aux
enquêtes, 124
interventions politiques, 125

leadership, 18-24

mission et vision, 18-19
profil général des plaintes, 101, 102f, 103f
priorités stratégiques, 21-22

Commission de la fonction publique, 76
Commission des États généraux sur la
situation et l'avenir du français au Québec,
100-101

Communautés minoritaires de langue anglaise
(développement des)

comité consultatif de Santé Canada,
34-35, 66

Communautés minoritaires de langue
française (développement des)
affaire de l'Hôpital Montfort (Ottawa), 66-67
conseils scolaires de langue française, 63

comité consultatif de Santé Canada,
34-35, 66
étude sur les services de santé en français,

35, 66
Fédération Franco-Ténoise et al. c. Sa
Majesté La Reine et al., 55-56

immigration et connaissances linguistiques,
56-57
immigration et croissance démographique,
58, 60

inscriptions dans les écoles de langue
française, 62-63
langue des arrêtés municipaux, 67-68

radiodiffusion en français à l'extérieur du
Québec, 69-71

recommandations de la Commissaire, 57-62
services en français pour les immigrants,
57-58

Shippagan, et transfert de l'Agence
canadienne d'inspection des aliments, 56
structure de gouverne de l'éducation au
Nouveau-Brunswick, 64-65

Communautés minoritaires de langue officielle
(développement des)
Chambre des communes, accès aux débats,
70-71

comités consultatifs de Santé Canada,
34-35, 66
engagement du gouvernement fédéral,
25, 34-35, 52-53, 54-58

Assemblée régionale Amérrique de l'Assemblée
parlementaire de la Francophonie, 90

Association canadienne de patinage artistique, 86

Association canadienne des entraîneurs, 87

Association canadienne-française de l'Ontario

(ACFO), 45, 66

Association des gens de l'air du Québec

et faible participation francophone parmi les
pilotes d'Air Canada, 84

Association des juristes d'expression française

de l'Ontario (AJEFO), 42

Association des juristes d'expression française

du Nouveau-Brunswick (AJEFNB), 67, 68

Association des ombudsmans et médiateurs de

la Francophonie, 23

Association francophone des Territoires du

Nord-Ouest, 55

Association francophone du Nunavut, 36

Association franco-yukonnaise, 41

Association olympique canadienne, 87

Banque Royale du Canada, et la langue de

service, 106

Bilan national des services au public en

français et en anglais, 75-76

Bins, Pat (premier ministre de l'Île-du-Prince-

Édouard), 36

Bureau d'information du Canada, 31

Bureau du Commissaire au développement de

l'aquaculture

exigences linguistiques d'un poste, 116

Canadien, 81

Canadien régional, 81

Centre canadien de gestion, 77

Centre de ressources de London (de DHRC), 45

Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC)

langue de diffusion des débats de la

Chambre des communes, 70-71

Chambre des communes, accès aux débats,

70-71

Champions des langues officielles, 30

Charlebois c. Ville de Moncton et le Procureur
général du Nouveau-Brunswick, 67-68

Charte canadienne des droits et libertés

article 23, priorité stratégique de la

Commission, 22

droits à l'instruction dans la langue de la

minorité, 62

droits linguistiques, 42, 49-50, 122

préservation des droits dans le contexte des

transformations gouvernementales, 46

principe non écrit de la protection des

minorités, 66

Chrétien, Jean, 48, 61

Citoyenneté et Immigration Canada (ministère)

exigences linguistiques d'un poste, 116

immigration et connaissance du français,

56-57

plaintes, 104f

recommandations de la Commission,

61-62, 116

recrutement d'immigrants francophones,

60, 61-62

services en français pour les immigrants,

57-58

Collège de la Garde côtière canadienne

inégalités d'ordre linguistique pour les

élèves, 113-114

langue de formation, 114

langue de travail, 114

Colombie-Britannique

centre de responsabilité pour les affaires

francophones, 36

conseil régional des hauts fonctionnaires

fédéraux, 31

profil général des plaintes, 101, 102f, 103f

Comité consultatif des communautés

anglophones en situation minoritaire (Santé

Canada), 34-35, 66

Comité consultatif des communautés

francophones en situation minoritaire

(Santé Canada),

34-35, 66

Comité des sous-ministres des langues

officielles

langue de travail des employés fédéraux, 111

priorités, 29

ACFO de London-Sarnia
partenariat avec le ministère du
Développement des ressources
humaines, 45
Aéroport international d'Halifax,
plaintes, 104f
Aéroport international MacDonald-
Cartier (Ottawa, Ontario),
plaintes, 104f
Aéroports
plaintes, 104f
points de contrôle de sûreté
préalable à l'embarquement, 95
privatisation et droits
linguistiques, 13, 27, 38, 46-47
Affaires étrangères et Commerce
international (ministère)
examens et chances égales
d'emploi, 121
plaintes, 104f
Agence canadienne d'inspection des
aliments
transfert du bureau de
Shippegan, 56
Agence des douanes et du revenu
du Canada (ADRC)
plaintes, 104f
services douaniers en français,
90-91
Agence universitaire de la
Francophonie, 23
Air BC, 81
Air Canada
assujettie à la *Loi sur les langues
officielles*, 32, 79
communications dans la presse
écrite, 82-83
langue de travail, plaintes, 83-84
obligations linguistiques des
filiales, 80-81, 82-83
participation équitable, plaintes,
83-84
plaintes, nombre et type, 79, 104f
politique interne de recrutement
des agents de bord, 84

principes directeurs élaborés par la
Commission, 84-85
questions syndicales et
obligations linguistiques, 82
recommandations de la
Commission, 79, 81, 83, 84-85
recours judiciaires en vertu de la
Loi sur les langues officielles,
79, 82
sondage pour mesurer la
demande de services en
français, 81
Air Canada régional Inc., 81
Air Miles, et la langue de service,
106
Air Nova, 81
Air Ontario, et obligations
linguistiques, 79, 80, 81
Alberta
8^{es} Championnats du monde
d'athlétisme (Edmonton), 109
conseil régional des hauts
fonctionnaires fédéraux
(Conseil fédéral de l'Alberta), 31
profil général des plaintes,
101, 102f, 103f
Ancienne-Lorette, fusions
municipales et droits
linguistiques, 50
Anglophones
Comité national de
développement des ressources
humaines pour la communauté
minoritaire anglophone
(Québec), 34
dans la fonction publique
fédérale, 31, 100, 119-120
étudiants du Manitoba et dualité
linguistique, 22
immigrants au Québec, 60
sous-financement des écoles au
Québec, 65
Aquaculture, Bureau du
Commissaire au développement
de l', 116

Interventions politiques

- Environ 60 rencontres ont eu lieu avec des sous-ministres ou des élus

- Environ 140 analyses, études (publiées ou non) et notes d'information

- Environ 260 lettres ont été envoyées

- Interventions dans 10 dossiers d'envergure

- Trois comparutions ont eu lieu devant des comités parlementaires

Interventions juridiques

- Environ 40 études de cas et une quinzaine d'opinions juridiques

- Intervention dans des dossiers d'envergure comme Air Canada, les autorités aéroportuaires, Pêches et Océans, la Chambre des communes, la GRC (Atlantique), Citoyenneté et Immigration

- Intervention dans cinq nouveaux recours ayant trait à la question de la portée des articles 16 et/ou 16.1 de la *Charte canadienne des droits et libertés*

QUELQUES CHIFFRES SUR LES INTERVENTIONS DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES EN 2000-2001

Interventions de sensibilisation et d'information

- 191 entrevues ont été accordées
- 10 communiqués de presse ont été diffusés
- 31 lettres ont été publiées dans les journaux
- 1 582 mentions du Commissariat et/ou de la Commissaire dans les médias
- 22 allocutions de la Commissaire
- Environ 25 associations ont été rencontrées

Interventions liées aux plaintes et aux enquêtes

- Plus de 1 000 préavis d'enquêtes et une centaine de lettres ont été envoyés aux administrations gouvernementales
- Quelques 25 études et enquêtes spéciales ont été menées
- Plus de 500 recommandations ont été faites
- Quelques 200 demandes d'information générale ont été traitées

ANNEXE

interpeller la majorité des citoyens et des citoyennes même si leur gouvernement s'en préoccupe peu, et que les communautés de langue officielle s'épanouiront sans appui gouvernemental.

La dualité linguistique et le bilinguisme officiel exigent des efforts, qui nécessitent d'être soutenus et stimulés par un solide leadership. Plusieurs communautés minoritaires font preuve de leadership, resserrant les liens entre elles, élargissant leurs réseaux, s'ouvrant aux immigrants et aux autres communautés qui les entourent. Ce réseautage permet de briser leur isolement et contribue grandement à leur développement social et économique. Il est impératif et doit continuer à s'étendre.

Le gouvernement fédéral montre lui aussi des signes d'un leadership revigoré, mais il doit faire davantage pour veiller à ce que toutes ces institutions, à tous les niveaux, respectent leurs obligations linguistiques et soient conscientes de l'importance de régler les problèmes de nature systémique qui affligent certaines d'entre elles. Les institutions doivent réaliser que la *Loi sur les langues officielles* s'applique non seulement à leur fonctionnement quotidien, mais aussi au rôle qu'elles jouent non seulement dans la promotion du français et de l'anglais au sein de la société canadienne, mais aussi dans l'appui au développement des communautés minoritaires de langue officielle.

La période de compression budgétaire que nous avons traversée a porté un dur coup à plusieurs politiques nationales, et la politique canadienne sur les langues officielles n'y a pas échappé. Le gouvernement a recommencé à investir dans certains secteurs particulièrement touchés, et le secteur des langues officielles ne doit pas être laissé de côté. La dualité linguistique se pave peut-être de bonnes intentions mais, chose certaine, elle se cimentera par des gestes concrets et des résultats tangibles.

La dualité linguistique est une caractéristique fondamentale du Canada, représentant à la fois un de ses principaux défis et un de ses grands atouts. Gérer la diversité en vue de réaliser une réelle unité requiert une bonne dose de respect mutuel de la part des membres des deux communautés de langue officielle. Bien qu'on ne puisse pas encore se féliciter d'avoir atteint l'équilibre parfait, on peut toutefois affirmer que le Canada a fait des progrès importants vers la réalisation de cet objectif puisqu'il a su s'épanouir de façon pacifique et relativement harmonieuse malgré les épreuves auxquelles il a été soumis depuis sa création, particulièrement depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les langues officielles* il y a trente ans.

Le cadre juridique de la dualité linguistique est maintenant bien établi. Les droits linguistiques de la population sont clairement énoncés dans la *Loi sur les langues officielles* de 1988 et dans la *Charte canadienne des droits et libertés*, et la Cour suprême du Canada a maintes fois précisé leur portée. Le véritable défi se situe non plus sur le plan du droit, mais sur le plan de la politique, de la culture et de la société. Rien ne doit être tenu pour acquis, car les obstacles demeurent multiples. Sur le plan institutionnel, les problèmes les plus graves, qu'on peut qualifier de systémiques, sont habituellement générés par l'indifférence et l'inertie, voire la réticence de certaines institutions à se conformer aux exigences relatives à la dualité linguistique.

Ces mêmes attitudes se rencontrent également au sein de la population, mais fort heureusement, comme on l'a mentionné en introduction, à un moindre degré qu'il y a trente ans. Même si on peut considérer que la dualité linguistique est généralement bien intégrée comme valeur dans la société canadienne, il serait irréaliste de croire que tous les citoyens et citoyennes vont un jour unanimement y adhérer. Comme il est irréaliste de croire que la dualité linguistique s'imposera d'elle-même, qu'elle saura



LES CHANCES EGALES D'EMPLOI AU MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET DU COMMERCE INTERNATIONAL

Une candidate à l'examen du Service extérieur, qui vit en Suède, a avisé le Ministère qu'elle désirait subir son examen en français. Le Ministère lui a demandé de se rendre à son ambassade à Copenhague, au Danemark, où on lui a administré la version anglaise de l'examen. La candidate a déposé une plainte dans laquelle elle soutient ne pas avoir bénéficié des chances égales d'emploi garanties par la Loi.

L'enquête a révélé que l'erreur administrative s'était produite à l'ambassade. Le Ministère a offert à la candidate de passer l'examen à une date ultérieure, mais celle-ci a refusé de retourner à Copenhague à ses frais. À la demande de la Commissaire, le Ministère a transmis la version française de l'examen à son ambassade et accepté de rembourser les frais du voyage de la candidate. Le ministère des Affaires étrangères s'est engagé à s'assurer que les versions française et anglaise de ses prochains examens soient envoyées à toutes ses ambassades.

5.6 CONCLUSION

Contrairement au chapitre précédent, les exemples cités dans ce chapitre illustrent que lorsqu'une plainte ne découle pas d'un problème systémique mais résulte plutôt d'écarts ponctuels, le seul fait de signaler son manquement à l'institution fautive s'avère souvent suffisant pour que des mesures correctives soient rapidement instaurées. Il serait donc faux de croire que l'indifférence est à la source de tous les maux. Il arrive fréquemment que les institutions ne soient tout simplement pas conscientes de leurs manquements.

C'est pourquoi la Commissaire considère qu'il est si important, d'une part, de bien informer la population de toute la panoplie de garanties et de programmes linguistiques auxquels elle a droit et, d'autre part, de renseigner les institutions fédérales de la portée de leurs obligations relatives aux langues officielles.

LES EMPLOYÉS ANGLO-QUÉBÉCOIS DE LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

les dernières données du Conseil du Trésor, seulement 7,4 p. 100 de ses employés au Québec sont anglophones (ce qui représente tout de même une hausse de 1 p. 100 depuis quelques mois). En comparaison, ce taux atteint 15,1 p. 100 dans l'ensemble des autres institutions fédérales dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur (toujours en excluant la région de la capitale nationale). La somme de tous ces effectifs fixe la participation anglophone à 11 p. 100, sensiblement la même proportion que celle de la population anglophone de la province, mais de toute évidence, les effectifs anglophones ne sont pas répartis de façon uniforme. Un groupe de travail a été créé pour proposer des solutions à ce problème. Il travaillera avec des représentants de la communauté anglophone du Québec pour comprendre les raisons de leur faible représentation et tenter d'y remédier.

À la suite de plaintes de discrimination portée contre la Société canadienne des postes, la Commissaire a mené une enquête dans ses bureaux situés dans la région de Montréal.

L'enquête a révélé trois problèmes systémiques : les employés anglophones ne peuvent pas travailler dans la langue officielle de leur choix; les exigences linguistiques des postes ne sont pas déterminées de façon objective; et la Société n'a pas élaboré de stratégie pour respecter ses obligations en matière de participation équitable pour le groupe anglophone.

La Commissaire a formulé une série de recommandations assorties d'un échéancier qui, si elles sont mises en œuvre par la Société, devraient apporter des solutions durables. Elles concernent l'application des directives visant la détermination objective des exigences linguistiques des postes, la consultation d'autres grandes institutions fédérales et l'élaboration d'un plan d'action pour favoriser l'accroissement de la participation des Anglo-Québécois dans le grand Montréal.

LA RÉPARTITION LINGUISTIQUE DE LA FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE

Vues dans leur ensemble, les institutions fédérales ont réalisé d'importants progrès pour parvenir à une répartition équitable des francophones et des anglophones au sein de leurs effectifs. Selon les données du Conseil du Trésor, les 412 000 employés de l'administration fédérale en 2000 comptaient 27 p. 100 de francophones et 72 p. 100 d'anglophones²¹.

Il demeure que la participation n'est pas équitable dans tous les secteurs de toutes les institutions, comme en témoignent peut-être les enquêtes actuellement en cours sur l'équipe de pilotes et l'ensemble des effectifs d'Air Canada mentionnées au chapitre 4.

Les dernières études du Commissariat et du Conseil du Trésor laissent entendre que cette participation équitable n'est pas garante d'un accroissement de l'usage du français et de l'anglais en milieu de travail, ni de meilleurs services au public dans les deux langues officielles. Ce constat a incité le Conseil du Trésor à vouloir identifier les facteurs sociologiques qui ont une incidence sur l'avancement du programme des langues officielles. Le Conseil a demandé à diverses institutions fédérales d'instaurer, au cours des prochains mois, des mesures précises pour cerner les embûches et proposer des solutions adéquates. L'étude du Conseil du Trésor se penchera entre autres sur la fonction publique fédérale au Québec.

LA PARTICIPATION DES ANGLOPHONES AU SEIN DE LA FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE AU QUÉBEC

La Commissaire déplore depuis plusieurs années la faible représentation des fonctionnaires anglophones employés au Québec – en excluant ceux qui travaillent dans la région de la capitale nationale. Selon

²¹ Le Rapport annuel sur les langues officielles du Conseil du Trésor présente une ventilation des principales données de participation équitable par catégorie d'emploi dans les différentes régions du pays.

Une enquête a été amorcée l'année dernière. Les plaignants et la direction de Via Rail ont été consultés à plusieurs reprises pour éclaircir la situation.

5.5 PLAINTES RELATIVES À L'ÉGALITÉ DES CHANCES D'AVANCEMENT ET D'EMPLOI, ET À LA PARTICIPATION ÉQUITABLE DES DEUX GROUPE LINGUISTIQUES AU SEIN DE LA FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE

Dans la Partie VI de la *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement fédéral s'engage à veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions assujetties à la *Loi*. Il s'engage aussi à veiller à ce que les effectifs de ses institutions tendent à refléter la présence des deux collectivités de langue officielle.

Pour concrétiser ces deux engagements, les administrateurs des institutions doivent offrir des chances égales d'emploi et d'avancement aux membres des deux groupes linguistiques. La présence des deux collectivités doit se refléter dans tous les secteurs de l'administration, et à tous les niveaux : national, régional, hiérarchique et professionnel. Les gestionnaires doivent respecter le mérite, mais ils doivent aussi attirer les candidats des deux communautés, en les laissant utiliser la langue de leur choix au cours du processus de dotation.

DES MESURES CORRECTIVES DURABLES AU MINISTÈRE DES TRAVAUX PUBLICS ET DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

Un employé du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux estimait que le profil linguistique d'un poste d'architecte dans la région de la capitale nationale devait être relevé. L'enquêteur a jugé que la plainte était fondée et le Ministère a accepté de relever la désignation linguistique du poste.

Puisqu'il s'agissait de la troisième enquête en trois ans à avoir conclu que la désignation linguistique d'un poste n'avait pas été attribuée de façon objective, la Commission a recommandé au Ministère de mieux informer ses gestionnaires des règles à suivre pour évaluer les exigences linguistiques des postes dont ils sont responsables. Le Ministère a accepté, et ses représentants rencontreront sous peu les gestionnaires de toutes les directions générales pour discuter de la question avec eux. La Commission a aussi recommandé que le Ministère effectue une surveillance systématique pour assurer que les gestionnaires respectent la Loi en matière de désignation linguistique des postes.

VIA RAIL - LES PROFILS DANS L'OUEST CANADIEN

Des employés anglophones de Via Rail dans l'Ouest canadien ont déposé 39 plaintes relatives aux exigences linguistiques de certains emplois à bord des trains desservant leur région. On se plaint surtout de la dotation impérative de trois postes bilingues et des possibilités limitées de recevoir une formation linguistique. Les plaignants allèguent que cette situation fait injustement et inutilement obstacle à leur avancement professionnel. Ils ont signalé qu'un grand nombre de personnes employées sur le *Transcontinental de l'Ouest* sont bilingues, y compris parmi les titulaires de postes dépourvus d'exigences linguistiques officielles. Les plaignants attribuent cet état de fait à la politique de Via Rail, en vigueur depuis 1986, d'engager uniquement des personnes bilingues. L'une des plaintes porte spécifiquement sur la participation des francophones et des anglophones au sein du personnel des services ferroviaires dans l'Ouest canadien.

Il importe de souligner l'importance de déposer ce type de plainte dans les délais opportuns pour qu'une intervention puisse être faite avant que le poste ne soit doté. L'an dernier, une participante à un concours du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration avait contesté les exigences linguistiques du poste convoité, mais avait attendu près de six mois après la clôture du concours pour porter plainte. Une enquête avait confirmé que les exigences linguistiques du poste avaient été surévaluées, mais il était trop tard pour interrompre la dotation. La Commissaire a tout de même recommandé au Ministère de réviser les exigences linguistiques du poste une fois vacant.

EN ATLANTIQUE, ON DOIT POUVOIR CONSEILLER EN FRANÇAIS

L'effondrement de la pêche à la morue et l'épuisement de plus en plus généralisé des ressources halieutiques incitent plusieurs collectivités qui dépendent des produits de la mer à se tourner progressivement vers de nouvelles activités. L'une d'entre elles, l'aquaculture, connaît une popularité croissante. Pour appuyer les nouveaux éleveurs, le Bureau du Commissaire au développement de l'aquaculture met à leur disposition un conseiller régional en Atlantique. Lors de la dotation du poste, un plaignant a allégué qu'on avait sous-estimé l'importance du bilinguisme dans la détermination des exigences linguistiques de la fonction.

L'examen de la situation a confirmé cette assertion. La Commissaire a conclu que le conseiller devait pouvoir communiquer avec sa clientèle francophone pour que ce programme de développement économique profite également aux deux communautés de langue officielle. Elle a demandé au Ministère d'interrrompre son concours et lui a suggéré de déclarer le poste bilingue (mode impératif). Elle lui a aussi proposé d'élargir la zone de concours afin de rejoindre davantage de candidats bilingues. Ses recommandations ont toutes été entérinées et le poste a été attribué à une personne capable de fournir des services en français et en anglais.

5.4 PLAINTES RELATIVES AUX EXIGENCES LINGUISTIQUES DES POSTES

Pour déterminer le profil linguistique d'un poste, un gestionnaire doit se poser deux questions :

- Des services de qualité comparable en français et en anglais seront-ils offerts au public ?
- Favorise-t-on la création d'un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles ?

Chaque année, plusieurs citoyens et citoyennes contestent le profil attribué à des postes bilingues, qui sont considérés trop bas ou trop élevés, selon les cas. En vertu de l'article 91 de la Loi, la Commissaire procède à l'instruction de telles plaintes de la façon la plus objective possible, en tenant compte des responsabilités de l'institution visée. Une enquête est menée pour déterminer les connaissances linguistiques que le titulaire du poste devrait posséder pour répondre par l'affirmative aux deux questions posées plus haut. L'enquête se poursuit pour déterminer si la dotation doit se faire selon les modes impératif ou non impératif (c'est-à-dire si le candidat doit posséder le profil requis dès son entrée en fonction ou non). Les plaintes relatives aux exigences linguistiques des postes s'avèrent souvent fondées et nécessitent l'application de mesures correctives rapides. Dans un jugement rendu en janvier 2001 dans l'affaire *Rogers c. La Reine*²⁰, la Cour fédérale a entériné un principe qui ne manquera pas de faire jurisprudence : elle a déclaré que l'institution poursuivie aurait dû interrompre son processus de dotation tel que l'avait demandé en 1996 le Commissaire Goldbloom dans le cadre de son enquête. La Cour a même recommandé une évaluation des dommages afin que le plaignant puisse obtenir réparation.

²⁰ *Rogers c. La Reine*, [2001] A.C.F. n° 99, n° du greffe : T-195-97.

L'enquête a révélé que les francophones étaient victimes de nombreuses inégalités d'ordre linguistique. Au cours de leurs quatre années de formation, les élèves officiers doivent effectuer un stage de neuf à quinze mois en mer. Or, seule la région laurienne possède le français comme langue de travail et les nombreux élèves du programme francophone ne peuvent pas tous y effectuer leur stage. Les manuels et la formation des élèves officiers sont offerts en français. Toutefois, bien que la direction du Collège recherche activement des écrits récents publiés en français, elle distribue aux francophones des textes mal traduits et dépassés. Le Collège ne dispose d'aucun mécanisme de contrôle pour assurer la qualité linguistique des textes traduits par les professeurs. Il éprouve des difficultés à obtenir des gens qualifiés pour diriger des ateliers spécialisés en français. Certains employés qui ont des contacts quotidiens avec les élèves officiers ne sont pas bilingues. En outre, le Collège n'est pas en mesure d'offrir certains cours de perfectionnement en français aux autres employés du Ministère ainsi qu'aux employés du Collège, ce qui peut nuire aux chances d'avancement des francophones.

Le rapport de la Commissaire contient 18 recommandations. La première consiste à déclarer le Collège officiellement bilingue aux fins de la langue de travail. Les autres visent à modifier la désignation linguistique de certains postes, à assurer une formation linguistique du personnel unilingue et à garantir le respect de tous les droits linguistiques des élèves officiers et des employés du Collège. La Commissaire a également demandé au Conseil du Trésor de revoir sa politique en matière de langue de travail dans les régions unilingues, afin de préserver le caractère bilingue des centres de formation fédéraux qui y sont situés lorsque ces derniers sont d'envergure nationale et internationale.

Le ministère des Pêches et des Océans s'est montré réceptif au rapport d'enquête. En fin d'année, la direction devait déterminer de quelles façons les recommandations pouvaient être mises en application.

QUELQUES ÉCARTS CHEZ MESURES CANADA

Un employé de Mesures Canada à Québec s'est plaint de recevoir continuellement de la documentation en anglais du bureau principal à Ottawa. Une enquête a permis de constater que la plainte était fondée.

Les recommandations de la Commission ont rapidement été mises en place. D'ores et avant, les employés qui ne reçoivent pas leur correspondance dans la langue officielle de leur choix peuvent en aviser la Direction des ressources humaines du ministère de l'Industrie, chargée d'assurer le suivi nécessaire. Le président de Mesures Canada a répété à tous ses gestionnaires que les communications écrites à diffusion nationale devaient être expédiées dans les deux langues officielles, tout comme celles destinées aux régions bilingues. Il leur a aussi rappelé que les communications dans la région de Québec devaient être en français.

LE CAP VERS L'ANGLAIS DU COLLÈGE DE LA GARDE CÔTIÈRE CANADIENNE

Le Collège de la Garde côtière est situé à Sydney, en Nouvelle-Écosse. Ce centre de formation a une envergure nationale et internationale, car en plus de former les élèves officiers de la Garde côtière, on y offre également des cours destinés aux employés de la Défense nationale, de la Gendarmerie royale, de l'entreprise privée, ainsi qu'aux employés de nombreux gouvernements provinciaux, municipaux et étrangers.

La responsabilité de l'administration de la Garde côtière – et de son Collège – a été transférée au ministère des Pêches et Océans en 1995. Jusque-là, le Collège avait été administré par le ministère des Transports qui considérait l'institut bilingue aux fins de la langue de travail. En 1997, la nouvelle administration a décidé d'adopter la politique du Conseil du Trésor désignant la région de Sydney « unilingue anglaise » aux fins de la langue de travail. À la suite de l'adoption de cette nouvelle politique, la Commission a été saisie d'une plainte alléguant que les élèves officiers et les employés d'expression française du Collège ne peuvent pas travailler dans leur langue.

les réunions administratives, les services centraux, les instruments de travail (documents, avis, logiciels, contenu de sites Web, claviers d'ordinateurs normalisés), les messages électroniques, les enregistrements de messages d'accueil, etc.

La Commissaire et la présidente du Conseil du Trésor ont décidé de travailler ensemble en vue d'inciter les gestionnaires fédéraux à tout mettre en œuvre pour créer un milieu de travail propice à l'utilisation des langues officielles.

DES CLIENTS QUI AVAIENT LEUR VOYAGE !

Le Service des voyages du gouvernement organise les voyages d'affaires des employés fédéraux. Le Service relève d'une agence de voyage privée embauchée à forfait par le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux. Depuis quelques années, une vingtaine de clients du Service se sont plaints de la mauvaise qualité des services qu'il offrait en français, considérés bien inférieurs à ceux dispensés à la clientèle anglophone.

Une enquête a été menée sur les plaintes concernant la qualité du français dans les itinéraires, une séance de formation donnée surtout en anglais, et les billets électroniques rédigés uniquement en anglais. Des clients s'étaient aussi plaints de l'absence de services téléphoniques en français.

La piètre qualité du français des itinéraires a été corrigée et le Ministère a promis de veiller à ce que toutes les séances de formation soient dorénavant offertes dans les deux langues officielles. Des négociations sont en cours avec la compagnie fournissant les billets électroniques afin que ceux-ci soient entièrement traduits.

5.3 PLAINTES RELATIVES À LA LANGUE DE TRAVAIL DES EMPLOYÉS FÉDÉRAUX

La Partie V de la *Loi sur les langues officielles* déclare que le français et l'anglais sont les langues de travail des institutions fédérales. Elle précise que les institutions fédérales ont l'obligation de veiller à ce que, dans la région de la capitale nationale et les régions désignées, leur milieu de travail soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles tout en permettant à leur personnel d'utiliser l'une ou l'autre. Dans ces régions, les institutions doivent aussi fournir à leur personnel plusieurs types de matériel, documentation et services dans les deux langues officielles.

Les plus récentes enquêtes de la Commissaire révèlent que les employés fédéraux qui parlent la langue de la minorité dans leur région ne peuvent pas toujours travailler dans la langue officielle de leur choix. À tour de rôle, les Commissaires ont déploré l'absence de concertation sur cette question. Le Comité des sous-ministres des langues officielles semble être arrivé au même constat puisque l'une des quatre grandes priorités qu'il a récemment adoptées consiste à « [...] favoriser une fonction publique véritablement bilingue et respectueuse des droits linguistiques de son personnel, voire qui permet à ce dernier de travailler dans la langue officielle de son choix ».

La prochaine fois que la fonction publique fédérale sera soumise à un sondage, une question devrait être incluse sur la possibilité qu'ont les employés d'utiliser la langue officielle de leur choix dans le cadre de leur emploi. La confidentialité de tels sondages procurera des données beaucoup plus fiables que le simple nombre de plaintes pour mesurer le degré de respect de la Partie V de la *Loi*. D'une part, un bon nombre d'employés ignorent l'étendue exacte de leurs droits linguistiques en milieu de travail. En outre, comme il a été mentionné au chapitre précédent, plusieurs hésitent à dénoncer les iniquités dont ils peuvent être témoins, craignant les retombées négatives qu'un tel geste pourrait avoir sur leur carrière ou sur leurs rapports avec leurs collègues.

Ceux qui connaissent leurs droits et qui osent se plaindre rapportent l'absence, dans l'une ou l'autre des langues officielles, d'une foule de ressources ou de services administratifs, comme les séances de formation,

lors de communications en personne ou au téléphone avec les fonctionnaires électoraux.

En début de campagne, le Commissariat et Elections Canada s'étaient entendus sur la marche à suivre pour régler rapidement les plaintes qui seraient portées pendant la période électorale. La collaboration d'Elections Canada a permis le règlement expéditif de la plupart des plaintes. Certaines mesures correctives ponctuelles n'ont toutefois pu être adoptées avant la fermeture des bureaux de scrutin. Elections Canada s'est engagé à étudier l'ensemble des plaintes déposées pour que les problèmes soulevés ne se répètent pas lors de prochaines élections. Toutefois, beaucoup de problèmes liés aux services viennent du fait qu'Elections Canada n'a pas de contrôle sur la nomination du personnel dans les bureaux de scrutin. En effet, comme le prévoit la *Loi électorale du Canada*, ce personnel doit être choisi à partir des listes fournies par les partis politiques. Dans les faits, le nombre de personnes qui peuvent offrir des services dans les deux langues officielles est parfois insuffisant. C'est une question que nous examinerons avec les parties intéressées.

NUAGEUX AVEC POSSIBILITE D'ÉCLAIRCIES AU MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT

Des internautes francophones ont dénoncé la médiocrité de la version française du site Web d'Environnement Canada. On reproche au site d'omettre des accents, d'utiliser une langue de piètre qualité et de ne pas contenir autant d'informations que sa contrepartie anglaise. Une enquête a confirmé ces lacunes et le Ministère s'est engagé à corriger la situation d'ici juin 2001.

La Commissaire a aussi été saisie de plaintes concernant les bulletins météorologiques diffusés sur la bande VHF par Environnement Canada. Ces bulletins ne sont livrés qu'en anglais dans la région du lac Winnipeg, au Manitoba, ainsi que dans les régions de la baie de Quinte, des Mille-Îles et d'une partie du fleuve Saint-Laurent en Ontario. Dans la région des Laurentides au Québec, les bulletins sont livrés en français seulement. Le Ministère examine les options qui s'offrent à lui pour régler cette question en 2001.

En revanche, les préparatifs entourant les 8^{es} Championnats du monde d'athlétisme prévus à Edmonton à l'été 2001 n'ont suscité aucune plainte. Les Championsnats et la Fédération internationale d'athlétisme amateur qui les chapeaute ont deux langues officielles : le français et l'anglais. Le comité organisateur doit veiller à ce que des services soient fournis aux athlètes, aux entraîneurs, aux officiels, aux membres délégués, aux spectateurs et aux bénévoles dans la langue officielle de leur choix. Un comité consultatif francophone a été créé pour assurer que la langue française et la communauté francophone soient intégrées dans toute l'organisation des Jeux : la logistique, les cérémonies, les compétitions, la publicité, les publications, les communications et les services aux médias.

LES MODIFICATIONS À LA LOI ÉLECTORALE DU CANADA

En septembre 2000, Elections Canada a publié, dans les grands quotidiens du pays, un communiqué qui rendait compte des plus récentes modifications à la *Loi électorale du Canada*. L'annonce parue dans les journaux anglophones indiquait qu'un numéro sans frais pouvait être composé pour obtenir des informations en français. La Commissaire a été saisie de six plaintes reprochant à l'organisme de ne pas avoir publié son communiqué dans les hebdomadaires francophones de l'Est et de l'Ouest du Canada.

L'imminence du scrutin a poussé la Commissaire à intervenir promptement. Une annonce en français a pu être publiée dans les hebdomadaires francophones à la mi-novembre. Elections Canada s'est engagé à réviser ses règles administratives relatives aux communications médiatiques.

LES ÉLECTIONS FÉDÉRALES DE NOVEMBRE 2000

Les dernières élections fédérales ont engendré 46 plaintes, dont quatre ont été jugées non fondées. La majorité des plaintes provenait d'électeurs de l'Ontario, du Québec, du Nouveau-Brunswick et de la région de la capitale nationale, qui affirmaient ne pas avoir obtenu de services (ou encore avoir obtenu des services insatisfaisants) dans la langue officielle de leur choix

requis pour offrir une formation de qualité dans la langue officielle du groupe à qui ils enseignent.

LES JEUX DE LA FRANCOPHONIE ET LES CHAMPIONNATS DU

MONDE D'ATHLÉTISME

Les IV^{es} Jeux de la Francophonie se déroulent dans la région de la capitale nationale en juillet 2001. Conformément aux règles régissant les Jeux, le ministère du Patrimoine canadien a confié le mandat de l'organisation des Jeux à un organisme sans but lucratif, le Comité organisateur des Jeux de la Francophonie.

En raison de la nature des Jeux, il a été décidé d'accorder la prédominance au français. Le Comité a indiqué qu'une telle prédominance était compatible avec la *Loi sur les langues officielles*, dans la mesure où les Jeux concordent avec l'engagement du gouvernement fédéral de favoriser l'épanouissement des minorités de langue officielle et d'appuyer leur développement. Le Comité a toutefois précisé que les communications et les services au public devaient être fournis dans les deux langues officielles. La prédominance du français ne devait en aucun cas porter le public à croire qu'elle supplantait son droit à des services dans la langue officielle de son choix.

Le Comité a reçu deux plaintes concernant les enseignes annonçant les Jeux qui avaient été affichées sur plusieurs édifices de la région de la capitale nationale. L'une dénonçait le fait que certaines enseignes de langue anglaise étaient de plus petite taille que les enseignes de langue française, et l'autre déplorait qu'un édifice à Hull affichait seulement une enseigne rédigée en français.

Le Comité a communiqué avec Patrimoine canadien pour l'informer de ces plaintes. Elle a réitéré son accord avec la prédominance du français, mais a recommandé au Ministère de s'assurer qu'une place plus équitable soit accordée à l'anglais dans l'affichage. Des enseignes ont été modifiées et le Comité organisateur a utilisé le symbole des langues officielles pour indiquer au public qu'il pouvait être servi en français ou en anglais.

Le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses voulait que son nouveau site Web offre des informations de qualité et d'accessibilité comparables dans les deux langues officielles. Le Conseil a fait appel à l'expertise de la Commissaire pour l'aider à atteindre cet objectif.

Les représentants de la Commissaire ont examiné le site Web avec minutie et la vingtaine de modifications qui ont été suggérées ont toutes été retenues. Les internautes peuvent maintenant naviguer aisément sur le site et y trouver une information comparable en français et en anglais. Le site révisé incarne l'excellence qui peut être atteinte lorsqu'on s'attache non seulement à respecter la lettre de la Loi, mais aussi son esprit.

UN FORMATEUR QUI NE MAÎTRISAIT PAS SUFFISAMMENT L'ANGLAIS

Un organisme de concertation situé à Montréal, la Table communautaire du Comité national de développement des ressources humaines pour la communauté minoritaire anglophone, a conclu un arrangement avec Statistique Canada pour que l'institution fournisse à ses stagiaires anglophones une séance de formation sur l'utilisation d'un logiciel de traitement de données statistiques. Les stagiaires se sont plaints que la maîtrise insuffisante de l'anglais par leur enseignant les a empêchés de bénéficier pleinement de leur formation.

Statistique Canada s'est montré fermé à toute discussion, refusant de reconnaître le problème. L'organisme communautaire a alors fait appel à la Commissaire pour l'aider à trouver une solution. L'intervention de la Commissaire a permis de rétablir un dialogue entre les parties, et Statistique Canada a finalement admis que, compte tenu de la complexité du cours, le niveau de compétence linguistique du formateur était inadéquat. Statistique Canada a accepté de ne pas exiger le paiement des frais de la formation et a demandé à la Commissaire de transmettre ses excuses à l'organisme communautaire, qui les a acceptées.

Le bureau de la région du Québec de Statistique Canada s'est engagé de veiller à ce que ses formateurs aient les compétences linguistiques

L'ATTITUDE PROACTIVE DU CONSEIL DE CONTRÔLE DES RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX MATIÈRES DANGEREUSES

Avant d'évoquer quelques récents incidents qui ont provoqué les plaintes de citoyens et de citoyennes, il convient d'illustrer par un exemple probant qu'un peu de planification et de bonne volonté peuvent aboutir à des résultats irréprochables.

Cela n'a pas été le cas avec la compagnie Air Miles, à qui la Commissaire a écrit après qu'on lui eut rapporté que la compagnie persistait à ne pas envoyer de documentation en français à ses membres franco-ontariens qui le lui demandaient. La Commissaire désirait obtenir des informations sur la politique de l'entreprise relative aux envois de documentation en français à sa clientèle francophone vivant à l'extérieur du Québec, mais Air Miles n'a pas daigné répondre. Quoique l'entreprise ait un service à la clientèle et un site Internet qui fonctionnent en français en Ontario, il appert que les services dont elle fait la promotion diffèrent d'une province à l'autre et, exception faite du Québec, la langue d'affaires pour certaines transactions dépend de la volonté des commanditaires concernés. Toutefois, contrairement à ce qu'elle fait au Québec, les coupons que l'entreprise distribue elle-même à ses membres francophones en Ontario sont en anglais seulement. La Commissaire encourage vivement Air Miles à offrir à ses clients franco-ontariens les mêmes services linguistiques qu'elle offre à sa clientèle québécoise, tant francophone qu'anglophone.

À Toronto, par exemple, le service automatisé des renseignements généraux de la principale succursale de la Banque Royale offrait à sa clientèle de la servir en anglais et en chinois, mais non en français. Un client s'en est plaint auprès de la Commissaire, qui a écrit au président de l'institution financière pour l'inviter à ajouter le français à son service automatisé, et la banque a rapidement corrigé la situation.

privé, la Commissaire entend généralement des démarches pour sensibiliser les entreprises à l'importance de tenir compte des deux communautés de langue officielle. Si de telles démarches s'avèrent parfois stériles, elles aboutissent souvent à des changements positifs.

5.2 PLAINTES RELATIVES À LA PRESTATION DES SERVICES AU PUBLIC

La Partie IV de la Loi sur les langues

officielles stipule qu'il « incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur siège ou leur administration centrale, et en recevoir les services, dans l'une ou l'autre des langues officielles ». On ajoute que « cette obligation vaut également pour leurs bureaux [...] situés soit dans la région de la capitale nationale, soit là où, au Canada comme à l'étranger, l'emploi de cette langue fait l'objet d'une demande importante ». Le *Règlement sur les langues officielles* – *communications avec le public et prestation de services* précise les situations dans lesquelles les services doivent être offerts dans les deux langues officielles.

La Loi oblige aussi toutes les institutions fédérales à utiliser le français et l'anglais lorsqu'elles publient certains textes destinés au public, notamment les avis et annonces. Lorsqu'il est possible, la version française doit paraître dans au moins une publication d'expression française, et son pendant anglais dans au moins une publication d'expression anglaise. En l'absence de telles publications, les textes doivent paraître dans les deux langues officielles dans au moins une publication largement diffusée dans la région visée. La Loi précise que les institutions qui doivent communiquer avec le public dans les deux langues officielles sont tenues d'utiliser les médias qui leur permettent d'assurer une communication efficace avec chacun dans la langue officielle de son choix.

La Commissaire n'a pas le pouvoir d'obliger les entreprises privées à offrir leurs services dans les deux langues officielles, mais rien ne l'empêche de les encourager à utiliser le français et l'anglais dans leurs communications avec le public canadien. Lorsqu'une plainte vise le secteur

Embûches pour obtenir un service dans sa langue

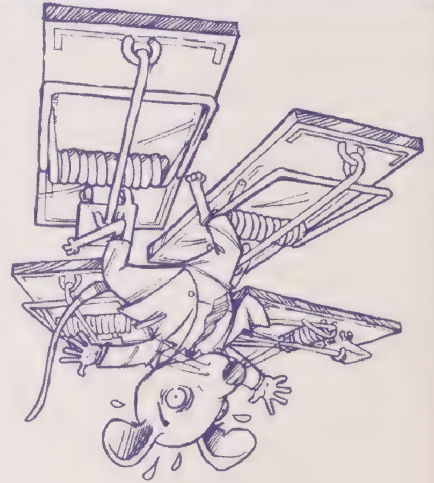


Figure 3
Les institutions ayant fait l'objet
de plus de 15 plaintes recevables
et leur statut

Ministère/Institution	Fondées	Non fondées	En cours d'instruction	Total
Société canadienne des postes	85	19	39	143
Air Canada	30	4	103	137
Développement des ressources humaines Canada	52	6	36	94
Agence des douanes et du revenu du Canada	52	7	31	90
Élections Canada	49	3	1	53
Défense nationale	19	2	20	41
Travaux publics et Services gouvernementaux	16	5	17	38
Service correctionnel du Canada	4	9	17	30
Administration de l'aéroport international d'Ottawa	11	0	17	28
Via Rail Canada Inc.	8	0	16	24
Citoyenneté et Immigration Canada	13	1	10	24
Affaires étrangères et Commerce international	11	0	9	20
Industrie Canada	8	1	10	19
Administration de l'aéroport international d'Halifax	1	0	16	17
Gendarmerie royale du Canada	5	3	9	17

Figure 2 – La répartition, par province et territoire, des 1 320¹ plaintes déposées

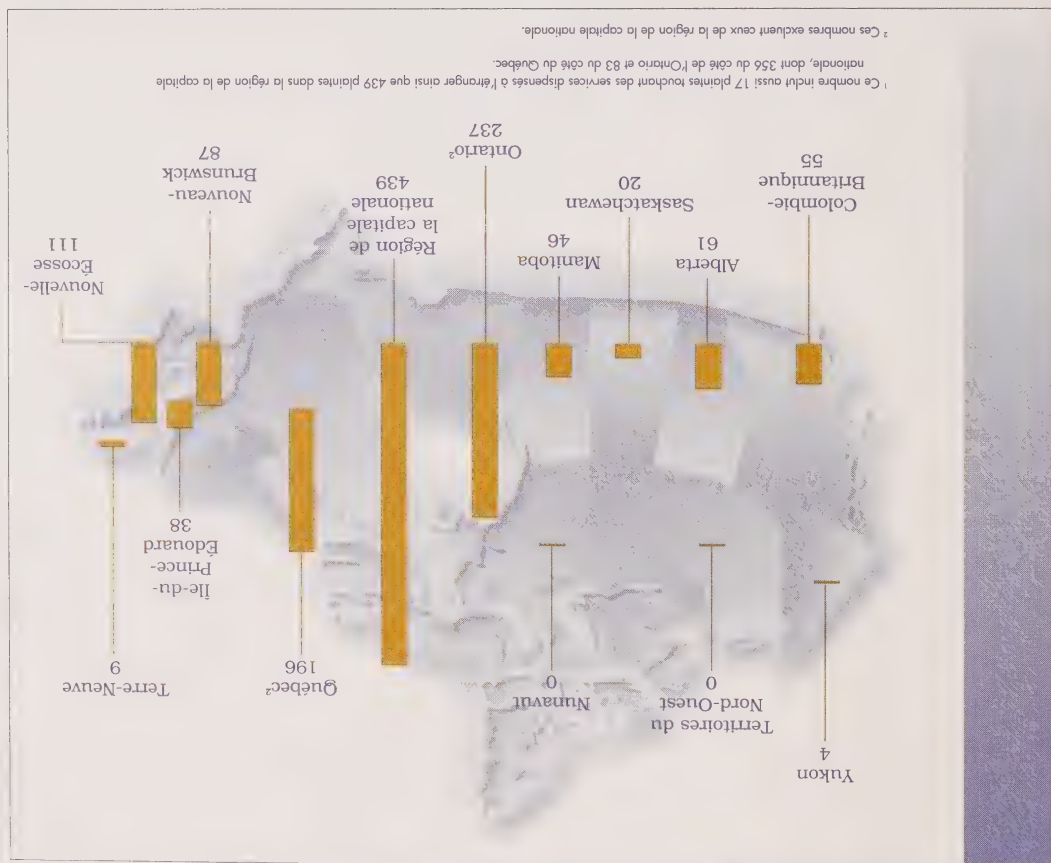


Figure 1
Répartition des communications
par région¹

NATURE DES PLAINTES									
Région	Total des communications	Demandes de renseignements	Plaintes reçues	Plaintes ² instruites ³ ou public	Service public	Langue de travail	Exigences linguistiques	Autres ⁴	
Terre-Neuve/Labrador	13	4	9	6	4	1	-	1	
Ile-du-Prince-Édouard	42	4	38	29	27	1	1	-	
Nouvelle-Écosse	117	6	111	91	72	4	4	11	
Nouveau-Brunswick	110	23	87	73	55	9	7	2	
Québec ⁵	405	209	196	154	85	47	5	17	
RCN (Québec)	96	13	83	68	29	32	5	2	
RCN (Ontario)	490	134	356	279	190	62	5	22	
Ontario ⁶	362	125	237	190	173	9	3	5	
Manitoba	85	39	46	39	29	7	3	-	
Saskatchewan	36	16	20	13	11	-	-	2	
Alberta	104	43	61	54	48	-	-	6	
Colombie-Britannique	86	31	55	38	34	-	1	3	
Les territoires ⁷	12	8	4	2	2	-	-	-	
Étranger	18	1	17	13	12	-	-	1	
TOTAUX	1 976	656	1 320	1 049	771	172	34	72	

Informations tirées de la base de données de la Direction générale des enquêtes.
 Environ 80 % des plaintes sont instruites. Les non instruites sont réitérés au bon endroit ou refusées parce qu'elles ne tombent pas sous la juridiction de la loi et de son règlement.
 La catégorie Autres comprend surtout les plaintes touchant les avis publics, la participation équitable et la Partie VII.
 À l'exclusion de la région de la capitale nationale (RCN).
 Les territoires comprennent le Nunavut, le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest.

beaucoup apprécié les nombreuses interventions constructives qui y ont été faites sur l'importance d'assurer la vitalité de la langue française au Québec dans le respect de la diversité et de la minorité anglophone. Elle a été heureuse de constater l'ouverture souvent manifestée lors des consultations à l'égard des communautés francophones vivant en situation minoritaire. Une solidarité accrue entre le Québec et ces communautés ne peut être que bénéfique à la langue française.

PROFIL GÉNÉRAL DES PLAINTES REÇUES

La plupart des plaintes dont la Commissaire a été saisie au cours du dernier exercice étaient recevables (80 p. 100). Les autres ont été refusées (17 p. 100) ou retirées (3 p. 100) (figure 1). La majorité des événements litigieux (60 p. 100) se sont produits dans la région de la capitale nationale et ailleurs au Québec et en Ontario (figure 2). Les plaignants étaient principalement francophones (80 p. 100). Les incidents rapportés au cours d'une année visent typiquement au-delà d'une certaine d'institutions. Une fois de plus cette année, quinze d'entre elles a été la cible des deux tiers des plaintes (figure 3).

Il existe deux principaux types de plaintes : celles qui proviennent des membres du public incapables de se faire servir adéquatement dans la langue officielle de leur choix, et celles qui sont déposées par des employés fédéraux qui considèrent que leurs droits linguistiques en milieu de travail ne sont pas respectés. Les premières représentent 75 p. 100 du nombre total de plaintes et les secondes comptent pour 16 p. 100 de la totalité des plaintes. Les autres ont trait aux exigences linguistiques de certains postes (4 p. 100 du nombre total), à la participation équitable des francophones et des anglophones au sein de la fonction publique, de même qu'à l'égalité de leurs chances d'emploi et d'avancement.

tout de même être offerts si les bénéficiaires du programme étaient membres de la communauté majoritaire. D'autres ont tendance à grandement sous-estimer le nombre d'anglophones au sein de la haute direction de la fonction publique fédérale; en réalité, 73 p. 100 des cadres sont de langue anglaise. En revanche, la Commissaire fait preuve du même empressément pour louer publiquement les initiatives de rapprochement entre les deux communautés de langue officielle, qu'il s'agisse d'une série d'articles publiés par un journal sur la communauté minoritaire locale ou d'une entente culturelle entre les villes de Québec et de Sault Ste. Marie.

PARTICIPATION À DIVERSES ACTIVITÉS PUBLIQUES

Elle-même à l'origine de nombreuses consultations, la Commissaire s'intéresse beaucoup aux activités organisées par les autres groupes actifs sur la scène linguistique canadienne. La Commissaire s'efforce d'être au fait de toutes les réflexions qui sont entreprises sur les questions linguistiques. Durant le dernier exercice, elle a pris un intérêt particulier au déroulement des travaux organisés dans le cadre du projet Dialogue, lancé par la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, de même qu'à ceux de la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir du français au Québec.

Le groupe de travail chargé de mettre en œuvre le projet Dialogue a effectué une consultation nationale pour recueillir les points de vue de la population canadienne sur les grandes questions touchant l'avenir des communautés francophones et acadienne et ses relations avec les autres composantes de la société canadienne. Cette tournée a culminé en une grande rencontre à laquelle la Commissaire a participé. Elle a profité de l'occasion pour souligner l'importance de la démarche du groupe de travail, et a vivement approuvé l'une de ses principales conclusions : l'importance de s'ouvrir aux communautés culturelles, aux Premières nations et aux francophiles de partout au pays.

À titre d'observatrice, la Commissaire a personnellement assisté à plusieurs des activités organisées par la Commission des États généraux au Québec. Des membres de son équipe ont également été présents à la majorité des audiences et des forums tenus en province. La Commissaire a

traitent de chaque catégorie de plaintes dont la Commissaire a été saisie, en présentant des exemples représentatifs et en décrivant des enquêtes particulièrement significatives.

5.1 LA COMMISSAIRE À L'ÉCOUTE

La Commissaire a reçu au-delà de 2 500 communications au cours du dernier exercice. Bien que la majorité ait porté sur une plainte en particulier, un bon nombre d'entre elles visaient aussi à obtenir des informations relatives aux droits linguistiques.

PROFIL GÉNÉRAL DES RENSEIGNEMENTS FOURNIS

Les demandes de renseignements ont été variées. Certaines concernaient des enquêtes en cours, alors que d'autres provenaient d'Européens et d'Américains s'enquérant des politiques linguistiques du Canada ainsi que des efforts déployés pour favoriser le développement des communautés vivant en situation minoritaire. La Commissaire a aussi correspondu avec des parents qui désiraient connaître la portée exacte des droits scolaires garantis par l'article 23 de la *Charte*. Certains parents issus de la communauté majoritaire croyaient, à tort, que la *Charte* garantissait à leurs enfants le droit à des programmes d'immersion dans la langue officielle de la communauté minoritaire de leur région.

INTERVENTIONS DANS LES MÉDIAS

Par la voix des médias, certaines personnes véhiculent des inexactitudes, voire des faussetés, sur des questions relatives aux langues officielles. La Commissaire tient généralement à apporter les éclaircissements qui s'imposent dans de telles situations. À titre d'exemple, on a tendance à gonfler les coûts réels du programme des langues officielles en omettant d'en soustraire les coûts des nombreux services qui devraient

LES PRÉOCCUPATIONS DES CITOYENS ET DES CITOYENNES

CHAPITRE 5 :



PROBLÈME

PRINCIPE

ACTION

À titre d'utilisateurs de services d'une institution fédérale, les Canadiens et les Canadiennes sont parfois lésés dans leurs droits linguistiques.

Lorsque des manquements sont signalés, les institutions visées doivent corriger toutes les lacunes identifiées et s'assurer de respecter entièrement les obligations linguistiques qui leur incombent en vertu de la Loi sur les langues officielles et de son règlement.

Lorsqu'un incident lui est rapporté, la Commissaire demande à ses enquêteurs de communiquer avec les parties en cause et de rassembler tous les renseignements pertinents. Selon les résultats de l'enquête, la Commissaire peut émettre des recommandations pour corriger la situation. Un suivi permettra de vérifier si les mesures correctives ont été instaurées dans les délais prescrits.

La Commissaire aux langues officielles doit une fière chandelle aux citoyens et aux citoyennes déterminés qui revendiquent leurs droits linguistiques. Leurs témoignages lui procurent une mesure empirique irremplaçable de l'évolution du programme des langues officielles au sein des diverses institutions fédérales. La première section de ce chapitre résume la teneur des préoccupations qui lui ont été signifiées directement par la population, ou dont elle a pris connaissance au cours des diverses activités publiques auxquelles elle a pris part durant le dernier exercice. Les sections qui suivent

La Commissaire continuera d'inciter les dirigeants à prendre toutes les mesures administratives nécessaires afin de refléter l'engagement du gouvernement en la matière. Dans l'attente de la cristallisation de cet objectif, son équipe continuera à effectuer des suivis serrés pour veiller à ce que les recommandations qu'elle formule soient mises en œuvre.

4.3 CONCLUSION

Le même type de lacunes régulièrement constatées et d'incidents continuellement rapportés démontre l'existence de problèmes systémiques dans l'application de la politique canadienne sur les langues officielles. Les études approfondies qui sont alors entreprises pour en identifier la source et les causes convergent habituellement vers la même conclusion : la résistance ou l'indifférence de l'institution visée par les plaintes empêche la mise en place de solutions permanentes. Une fois de plus, la réponse à ce dilemme se résume en trois mots-clés : leadership, engagement et responsabilité.

La Commissaire est convaincue qu'un tel leadership passe avant tout par la sensibilisation. C'est pourquoi elle a formulé des recommandations précises afin d'amener les institutions à respecter toutes leurs obligations linguistiques et à jouer un rôle plus actif dans la résolution des problèmes d'ordre linguistique. Toutefois, la Commissaire est consciente qu'elle ne peut, à elle seule, vaincre l'indifférence des institutions. À cet égard, elle apprécie la collaboration des membres du Comité mixte permanent des langues officielles, qui ont entrepris de se pencher sur de grands dossiers et d'appuyer ses efforts. Elle espère d'autres renforts du gouvernement fédéral, qui doit exercer un leadership véritable en incitant les administrateurs de tous les paliers à faire preuve de leadership et de responsabilité.

Cette collaboration devrait amener un changement de culture en profondeur qui sous-tend le respect de la spécificité de toutes les communautés francophones et anglophones où qu'elles soient au pays. Tous les services offerts, par exemple dans les domaines du transport aérien, de la sécurité de l'État, du sport de haut niveau, des communications par Internet, s'ils reflétaient la dualité linguistique, ne pourraient que contribuer au respect de nos valeurs démocratiques.

ÉTUDE SUR LES POINTS DE CONTRÔLE DE SÛRETÉ PRÉALABLE À L'EMBARQUEMENT DANS LES AÉROPORTS ET LES MESSAGES DE SÉCURITÉ À BORD DES AVIONS

La Loi sur l'aéronautique et ses règlements garantissent le droit de subir le contrôle de sécurité préalable à l'embarquement dans la langue officielle de son choix à tout voyageur qui passe par un aéroport devant offrir des services dans les deux langues. Des dispositions stipulent aussi que les consignes de sécurité à bord des appareils doivent être énoncées en français et en anglais. En juin 2000, Transports Canada a modifié le Règlement canadien sur la sûreté aérienne pour que des sanctions pécuniaires puissent être imposées aux transporteurs qui contreviennent à ces obligations linguistiques.

La Commissaire avait mené une étude spéciale sur la question en 1998, et son dernier rapport annuel en rapportait les principales recommandations. Quelques-unes d'entre elles ont été mises en application au cours du plus récent exercice. Le Ministère s'est entendu avec le Commissariat aux langues officielles pour simplifier le processus de traitement des plaintes. Deux ententes ont été signées pour formaliser leur collaboration : la première concerne les plaintes reliées aux annonces de sécurité en vol et la seconde encadre les plaintes reliées aux contrôles préables à l'embarquement. Ces ententes respectent le mandat du Ministère d'enquêter sur d'éventuelles infractions à la Loi sur l'aéronautique, tout en reconnaissant le rôle d'ombudsman de la Commissaire à l'égard des plaignants. En vertu de leurs dispositions, les plaintes sont directement transmises aux autorités responsables du ministère des Transports, qui doivent prendre les moyens d'action nécessaires et informer le Commissariat des résultats obtenus.

Ces mesures n'ont toutefois pas réussi à corriger tous les problèmes. Des manquements à certains aéroports ont récemment été rapportés. Des enquêtes sont en cours à Transports Canada.

urbaines, les gendarmes qui éprouvaient toujours faire appel à un collègue possédant une meilleure maîtrise du français.

À la suite de cette recommandation, des citoyens et des organismes porte-parole ont déposé des plaintes auprès de la Commissaire. Dans le rapport d'enquête qu'elle a fait connaître aux parties en cause au mois de mai 2000, la Commissaire a conclu que le consultant, en recommandant la réduction des exigences linguistiques, n'avait pas tenu compte de l'esprit et de la lettre de l'article 91 de la Loi. La Commissaire a donc formulé cinq recommandations à la GRC, dont trois concernaient l'orientation que l'institution a adoptée en Atlantique à la suite des recommandations du rapport du consultant. Dans une autre recommandation, la Commissaire demandait à la GRC de mettre sur pied un processus de consultation formel et permanent avec les communautés de langue officielle minoritaire desservies dans la région de l'Atlantique.

Afin d'évaluer dans quelle mesure la GRC a mis en œuvre ses recommandations, la Commissaire a entrepris un suivi en novembre 2000. Ses enquêteurs ont interviewé un certain nombre d'employés à différents paliers de la GRC dans la région de la capitale nationale, à Terre-Neuve ainsi qu'à divers endroits au Nouveau-Brunswick. Ils ont également rencontré, à la fin de novembre 2000, des représentants des communautés francophones du Nouveau-Brunswick.

De son côté, la Société des Acadiciens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick a présenté au début de mars 2001 une requête à la Cour du Banc de la Reine de la province afin que cette dernière déclare le rapport du consultant invalide et contraire aux articles 16, 16.1 et 20 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, et ordonne à la GRC d'annuler toute mise en œuvre découlant du rapport, dont les mesures prises pour réduire les exigences linguistiques des postes de gendarmerie.

Un groupe de travail réunissant des représentants fédéraux, provinciaux et communautaires a été formé pour étudier les besoins des francophones. Après des débuts difficiles, la consultation menée par le groupe de travail a abouti à des solutions concrètes. Un an après la création du groupe, les parties se sont entendues sur les quatre points suivants :

- L'intégrité du territoire actuel du détachement de Saint-Pierre-Jolys sera protégée et l'ensemble du personnel de la GRC sera bilingue.
- Des bureaux communautaires de la GRC seront ouverts dans les localités à forte concentration francophone et l'ensemble du personnel sera bilingue.
- Des mesures seront prises pour augmenter la capacité bilingue des employés au centre des communications de la GRC.

- Un haut gestionnaire de la GRC sera chargé d'administrer le programme des langues officielles pour la province du Manitoba.

Cette nouvelle orientation de la GRC au Manitoba semble vouloir respecter, grâce à la détermination de la communauté, les exigences de la Loi. La Commissaire assurera un suivi dans les mois à venir pour évaluer la mise en œuvre de ces engagements.

ENQUÊTE SUR LE PROFIL LINGUISTIQUE DES POSTES DE GENDARMES AU NOUVEAU-BRUNSWICK

La Commissaire doit continuer de défendre fermement sa position afin que ne soit pas compromise la prestation des services en français auprès de la communauté acadienne. En 1997, la Gendarmerie royale du Canada a amorcé la restructuration de ses effectifs dans la région de l'Atlantique et a demandé à un consultant d'évaluer les exigences linguistiques des postes de sa nouvelle structure. Celui-ci a recommandé d'abaisser l'exigence relative à l'interaction orale de plusieurs postes de gendarme du niveau « C » au niveau « B », estimant qu'une connaissance intermédiaire de la seconde langue officielle était suffisante pour permettre aux gendarmes d'accomplir bon nombre de leurs tâches quotidiennes. Il ajoutait que dans les régions

¹⁹ Commissariat aux langues officielles, *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet*, août 1999.

Dans son dernier rapport annuel, la Commissaire rapportait les résultats d'une étude spéciale sur les services offerts en français par la Gendarmerie royale du Canada (GRC) au Manitoba. On y constatait que la restructuration organisationnelle du corps policier avait entraîné une diminution des services en français dans le corridor de la rivière Rouge. La GRC a accepté de se plier aux recommandations de la Commissaire et les changements en cours ont été suspendus.

ÉTUDE SPÉCIALE SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS OFFERTS PAR LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA AU MANITOBA

Dans l'ensemble, les nombreux projets de conversion numérique parrainés par le gouvernement fédéral vont bon train. Ces efforts demeurent toutefois insuffisants. Il est capital de mettre au point des outils de recherche linguistique et des systèmes de traitement automatique des langues plus performants. Sans eux, les langues officielles ne seront jamais sur un pied d'égalité dans cette agora virtuelle qu'est Internet. Le gouvernement fédéral doit accorder plus de soutien à la recherche et au développement dans ce secteur de pointe. Un Comité interministériel sur le français sur Internet et un Comité de concertation technolinguistique ont été créés pour conseiller le gouvernement sur ces questions. Ils devraient être dotés de secrétariats permanents pour être à même de bien remplir leur mandat et d'évaluer l'incidence d'Internet sur la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles.

En 1999, la Commissaire a publié une étude spéciale dans laquelle elle incitait fortement le gouvernement fédéral à contribuer davantage aux contenus en français sur Internet¹⁹. Depuis, le gouvernement a lancé plusieurs initiatives en ce sens. La plus importante, nommée *Gouvernement en direct*, vise à offrir sur Internet tous les services fédéraux dans les deux langues officielles. La bilinguisation de ces services et la numérisation de cette formidable masse documentaire devraient être complétées d'ici 2004. Il s'agira alors d'un grand pas en avant, puisque les services fédéraux seront fournis dans les deux langues officielles partout au Canada, sans égard à l'importance de la demande.

Le renforcement de la présence du français sur les inforoutes représente un grand défi pour la Commissaire, car Internet recèle d'immenses possibilités pour promouvoir les langues officielles et la dualité linguistique du Canada. Il peut aussi devenir un précieux outil pour appuyer le développement des communautés linguistiques. Avec son équipe, la Commissaire entend ainsi continuer à défendre et à encourager l'utilisation du français sur Internet auprès des diverses organisations nationales et internationales qui s'intéressent à la question.

ÉTUDE SUR LE GOUVERNEMENT DU CANADA ET LE FRANÇAIS SUR INTERNET

4.2 LES SUIVIS

Les représentants du Commissariat aux langues officielles et de l'Agence des douanes et du revenu qui se sont penchés sur la question ont proposé plusieurs solutions concrètes. On suggère entre autres de consulter la communauté francophone locale en vue de lancer un projet-pilote qui étendrait l'offre de services en français à toutes les guérites par l'intermédiaire du téléphone ou de la radio. Le groupe de travail recommande aussi à l'Agence d'embaucher un plus grand nombre de douaniers bilingues et d'augmenter les ressources consacrées au maintien de leurs compétences linguistiques. Le groupe a soumis une analyse de rentabilisation à l'Agence afin d'obtenir les fonds nécessaires pour que ses principales recommandations soient mises en œuvre.

La franchise, la collaboration et le pragmatisme démontrés par les gestionnaires de l'Agence incitent la Commissaire à répéter ce genre d'exercice avec d'autres institutions. Elle sera attentive au sort réservé aux recommandations du groupe de travail pour vérifier si les initiatives proposées se concrétiseront dans un proche avenir.

Lors d'une réunion tenue en septembre 2000, l'Assemblée régionale Amérindienne de l'Assemblée parlementaire de la Francophonie s'est penchée sur l'accessibilité des francophones à la justice en Amérique du Nord. Dans une résolution adoptée à l'unanimité, l'Assemblée a demandé au Comité mixte permanent des langues officielles de tenir des séances de travail sur les études du Commissariat de 1995 et de 1999. À la fin du dernier exercice, les représentants du ministère de la Justice ont élaboré un plan d'action en vue d'identifier des solutions concrètes pour mettre en œuvre les recommandations de l'étude de 1995.

La Commissaire est satisfaite de l'attention particulière que le ministère de la Justice semble vouloir accorder à l'étude de 1995 et elle s'attend à ce que cette attention se traduise maintenant par une mise en œuvre rapide, efficace et concrète de toutes ses recommandations. Elle s'attend également à ce que le Ministère donne suite à ses autres études et recommandations relatives à l'administration de la justice.

DES SERVICES DOUANIERS EN FRANÇAIS AUX POSTES FRONTALIERS ONTARIENS

La pénurie de services douaniers en français aux postes frontaliers du sud de l'Ontario ne date pas d'hier. À la fin des années 80, le ministère du Revenu avait consenti à établir des guérites bilingues, mais de nombreux problèmes opérationnels sont venus miner leur succès : réticence des douaniers, difficulté d'assurer une présence continue de personnel bilingue, confusion créée aux heures de pointe par les voyageurs tentant de se frayer un chemin vers l'unique guérite bilingue, etc.

Même si le nombre de douaniers bilingues a considérablement augmenté au cours de la dernière décennie (20 p. 100 des effectifs sont maintenant bilingues), la Commissaire reçoit de nombreuses plaintes chaque année. Un groupe de travail a donc été créé pour planifier l'amélioration des services en français aux postes frontaliers ontariens.

- D'informer pleinement les représentants de la Couronne des droits et obligations de la Couronne relatifs à l'utilisation des langues officielles dans les procédures judiciaires, les communications avec le public et la prestation de services.

- De prévoir des directives claires sur les transferts de dossiers dans les cas où les représentants de la Couronne ne peuvent pas respecter les obligations linguistiques applicables.

- De veiller à ce que les communications entre le ministère de la Justice et les représentants de la Couronne se fassent dans le respect des obligations linguistiques fédérales en matière de communication avec le public et de prestation de services.

Le ministère de la Justice a commencé à réviser ses *Conditions de*

nomination des représentants de la Couronne et ses *Lignes directrices* à la lumière des recommandations de la Commissaire. Son équipe procédera au suivi de cette étude au cours du prochain exercice.

Un tel suivi est nécessaire puisqu'il s'agit de la troisième étude en cinq ans à être menée par le Commissariat sur la place des langues officielles dans l'administration de la justice. La première, effectuée en 1995, se concentrerait sur la mise en œuvre des droits linguistiques en matière criminelle par les tribunaux provinciaux¹⁷ (art. 530 et suivants du *Code criminel*). Elle traitait aussi sommairement de la mise en œuvre des droits linguistiques en matière civile devant les tribunaux provinciaux (prévus dans les dispositions constitutionnelles ou législatives provinciales) et devant les tribunaux fédéraux (Partie III de la *Loi sur les langues officielles*). La seconde, qui date de 1999, se penchait sur l'application des droits linguistiques en matière civile devant les tribunaux fédéraux¹⁸ (Partie III de la *Loi sur les langues officielles*). Malheureusement, la mise en œuvre complète des recommandations des études précédentes se fait toujours attendre. Pourtant, il est capital d'élaborer des mesures administratives et législatives claires qui permettront au public canadien d'utiliser la langue officielle de son choix à toutes les étapes du processus judiciaire.

¹⁷ Commissariat aux langues officielles, *L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux du Canada*, novembre 1995.

¹⁸ Commissariat aux langues officielles, *L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux fédéraux et devant les tribunaux administratifs fédéraux qui exercent des fonctions quasi judiciaires*, mai 1999.

Sport Canada. Un système centré sur l'athlète devrait être en mesure, avant toute chose, de communiquer avec lui dans la langue officielle de son choix.

LES OBLIGATIONS LINGUISTIQUES DES REPRÉSENTANTS DE LA

COURONNE

Partout au pays, le ministère de la Justice fait régulièrement appel à des avocats de cabinets privés pour agir comme représentants officiels de la Couronne fédérale dans des affaires civiles et pénales. Des problèmes surviennent lorsque ces mandataires ne maîtrisent pas la langue officielle de la minorité.

Au fil des ans, le Commissariat aux langues officielles a reçu de nombreuses plaintes de juristes et de citoyens francophones, surtout du Nouveau Brunswick, qui éprouvaient des difficultés à exercer leurs droits linguistiques devant les tribunaux de leur province.

En décembre 2000, la Commissaire a rendu public son *Étude sur les obligations des représentants de la Couronne fédérale en matière de langues officielles dans la province du Nouveau-Brunswick*. Comme son nom l'indique, l'étude se penche sur la situation qui prévaut au Nouveau-Brunswick. Les recommandations qu'elle contient ont cependant une pertinence nationale, car elles se fondent sur l'examen de l'ensemble de la procédure administrative que le ministère de la Justice utilise pour le choix de ses représentants.

La Commissaire a conclu que plusieurs modifications devaient être apportées aux *Conditions de nomination des représentants de la Couronne et aux Lignes directrices* du Ministère pour veiller à ce que les représentants de la Couronne respectent les obligations linguistiques applicables en matière d'administration de la justice. Elle a entre autres recommandé :

- D'identifier la langue préférée des accusés ou des parties civiles dès le début du processus judiciaire, pour évaluer adéquatement les besoins linguistiques au moment de choisir les représentants de la Couronne.

généralement pas recevoir dans sa langue maternelle la gamme des services offerts par sa nouvelle équipe (programmes de développement, de perfectionnement, de physiologie, de psychothérapie, etc.). La majorité des entraîneurs ne parle pas français, et ceux qui le parlent bénéficient rarement de programmes de formation en français.

La Commissaire a recommandé à Sport Canada de collaborer avec les organismes nationaux et l'Association canadienne des entraîneurs pour que les postes d'entraîneurs soient également accessibles aux francophones et aux anglophones, et pour qu'une formation linguistique soit offerte à tous ceux qui travaillent avec des équipes dont les membres proviennent des deux communautés de langue officielle. Cette collaboration devrait aussi viser à améliorer les habiletés linguistiques des entraîneurs de toutes les équipes nationales.

Les organismes de sport n'ont pas eu la tâche facile au cours des dix dernières années : le gouvernement fédéral s'est largement retiré de leur financement et de leur administration quotidienne, tout en exigeant d'eux qu'ils respectent des normes plus strictes en matière de langues officielles. La situation semble heureusement en bonne voie de changer. L'aide financière qu'ils reçoivent du gouvernement fédéral a récemment été augmentée, et plusieurs initiatives sont sur le point d'être lancées pour développer les services d'entraînement des équipes nationales. En outre, une entente a été conclue avec l'Association olympique canadienne pour améliorer ses services en français et pour que le statut des langues officielles soit mis en valeur dans toute la structure canadienne du sport de haut niveau.

Sport Canada a nommé un coordonnateur des langues officielles qui verra à mettre en œuvre les recommandations de la Commissaire en concertation avec les principaux intéressés. Il a déjà amorcé une vaste consultation des organismes sportifs et des autres paliers de gouvernement en vue de renouveler la politique sportive canadienne. La Commissaire suivra ces activités de près pour s'assurer que les langues officielles sont adéquatement intégrées à la nouvelle politique qui sera élaborée.

Dans l'univers du sport de haut niveau, la tendance est d'être centré sur l'athlète. Cet objectif est même inscrit dans le cadre de financement de

une commission pour examiner la situation des athlètes francophones au sein du système sportif du pays.

L'étude a constaté que le français avait encore un long chemin à parcourir pour atteindre un statut équivalent à celui de l'anglais sur la scène sportive canadienne. Les athlètes francophones y sont sous-représentés : seuls 18 p. 100 des athlètes de haut calibre sont francophones, alors que les francophones composent le quart de la population canadienne. La représentation francophone n'est pas répartie de façon homogène. Elle a tendance à se concentrer dans une poignée de sports dont les organismes nationaux sont souvent des modèles de bilinguisme, comme Patinage de vitesse Canada et l'Association canadienne de patinage artistique.

Les services examinés dans l'étude sont généralement assurés par des organismes nationaux sans but lucratif. Leurs obligations linguistiques résultent surtout des accords de financement conclus avec Sport Canada. La majorité des institutions sportives ne possède pas de politique claire sur les langues officielles et ne dispose pas des structures administratives nécessaires à la gestion des programmes dans les deux langues. Le cycle semble solidement engagé au sein de plusieurs organismes : les services en français médiocres attirent peu de francophones et, inversement, l'absence de francophones justifie les maigres ressources investies dans les services bilingues. La meilleure façon de sortir de ce cercle vicieux consiste à accroître la quantité et la qualité des services offerts en français.

Des études et des reportages ont laissé entendre, dans les années passées, que le processus de sélection des équipes nationales désavantageait les athlètes francophones. La Commission a constaté que la majorité des processus font maintenant place à plus de transparence et prévoient des mécanismes de règlement des différends. En règle générale, les critères de sélection sont prédéterminés, publics et largement fondés sur la performance.

Les francophones se butent à plusieurs obstacles avant même d'être admissibles aux ultimes sélections des équipes nationales. La transition d'un athlète du niveau provincial au niveau national est d'abord compliquée par les conflits qui opposent souvent les organismes provinciaux et les équipes nationales. S'il parvient à faire le saut, l'athlète francophone ne peut

services bilingues de même qualité devraient être fournis sur tous les vols à demande importante, à tous les points de service et en tout temps dans les aéroports à demande importante, ainsi que dans ses communications. Dans les régions désignées bilingues, les employés devraient bénéficier d'un environnement de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles. La Société devrait favoriser la participation équitable des francophones et des anglophones. À cet égard, deux mesures sont prioritaires : la mise en place d'une méthode qui permette de recenser la première langue officielle de tous ses employés et l'identification des secteurs d'emploi où la représentation linguistique des effectifs est inéquitable.

La Commissaire a proposé que la Société prépare un rapport annuel afin de rendre compte des mesures instaurées pour s'acquitter de ses responsabilités linguistiques, ainsi que des résultats obtenus. Elle a également suggéré que l'observateur indépendant nommé par le ministre surveille la mise en œuvre du nouveau régime d'application de la Loi.

Dans l'éventualité où Air Canada manquerait à ses devoirs, il ne resterait plus que les voies législatives ou réglementaires pour sortir de l'impasse. La Commissaire souhaite toutefois que le ministre des Transports ne soit pas obligé de suivre cette voie, et qu'Air Canada modifie son attitude de façon durable et expéditive, eu égard à l'intégration de l'effectif des Lignes aériennes Canadien International Ltée qui est en cours.

LE FRANÇAIS DANS LE SPORT DE HAUT NIVEAU

La Commissaire a complété en juin 2000 une importante étude sur l'usage du français et de l'anglais dans le sport de haut niveau au Canada¹⁶. Outre un sondage effectué auprès des athlètes qui bénéficient d'une aide financière fédérale, les enquêteurs ont rencontré une centaine de personnes œuvrant dans le milieu sportif et dans des domaines connexes, comme la formation des entraîneurs et les programmes de financement public. À la suite de l'étude, le gouvernement fédéral a lancé plusieurs initiatives prometteuses pour améliorer le statut du français dans le sport de haut niveau. Il est intéressant de noter que le gouvernement du Québec a formé

¹⁶ Commissariat aux langues officielles, *Les langues officielles dans le système sportif canadien*, juin 2000.

Il en va de même des recommandations qui visent à accroître la représentation francophone au sein des effectifs d'Air Canada. Par exemple, en 1986, des données internes estimaient que 14 p. 100 des pilotes de la Société étaient d'expression française. Toutefois, des cadres supérieurs d'Air Canada avaient par la suite informé un comité parlementaire que le taux de participation des francophones chez ses pilotes était d'environ 12,5 p. 100. Il a été impossible de tirer cette affaire au clair puisque la Société n'a jamais fourni toutes les données requises pour bien saisir la situation. Deux enquêtes lancées dernièrement vont approfondir ces questions. La première émane de deux plaintes distinctes de membres de l'Association des gens de l'air du Québec, qui dénoncent la faible participation francophone parmi les pilotes d'Air Canada et dans l'ensemble de l'effectif. L'autre étudie une politique interne de recrutement des agents de bord. On accuse la politique de favoriser les candidats anglophones qui maîtrisent une langue seconde autre que le français. Ces enquêtes devraient être complétées au cours des prochains mois.

LA NÉCESSITÉ DE METTRE EN ŒUVRE UNE STRATÉGIE APPROPRIÉE POUR QU'AIR CANADA RESPECTE SES OBLIGATIONS

De toute évidence, la politique canadienne sur les langues officielles ne semble pas figurer au nombre des priorités des dirigeants d'Air Canada.

Le programme des langues officielles dont s'est dotée la Société a grand besoin d'être renforcé et mieux géré. La Commissaire a rédigé de nouveaux principes directeurs pour baliser le parcours qu'Air Canada doit emprunter. Ils sont rassemblés dans un document intitulé *Mise en place d'un régime d'application approprié de la Loi sur les langues officielles à la société Air Canada*. Le document a été remis aux membres du Comité sénatorial des transports, ainsi qu'au ministre des Transports, qui l'a à son tour transmis au président d'Air Canada dans le cadre du processus législatif entourant la modification de l'article 10 de la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada.

Le régime proposé par la Commissaire vise à inciter la Société à prendre les mesures nécessaires pour appliquer la Loi sur les langues officielles à tous ses paliers et dans toutes ses opérations courantes. Des

informar sa clientèle de ses activités. Dans les années qui ont suivi, Air Canada a décentralisé la gestion de la plupart de ses campagnes publicitaires destinées à la presse écrite pour la confier à ses transporteurs régionaux. Ces derniers se sont souvent bornés à publier leurs annonces dans les médias de la langue majoritaire de leur région, sans équivalents dans les médias de langue minoritaire. Air Canada en a été alerte, mais la Société a toujours répondu que ces plaintes concernaient les publications de ses transporteurs qui, selon elle, n'étaient pas assujettis à la Loi.

Depuis juillet 2000, l'article 10 de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* mentionne expressément que la Société doit veiller à ce que ses filiales publient leurs annonces dans la presse de langue officielle minoritaire lorsqu'elles contiennent des renseignements relatifs aux trajets et aux tarifs. Trop peu de temps s'est écoulé pour qu'un jugement définitif soit porté, mais le nombre de plaintes relatives à la presse écrite a diminué au cours des derniers mois. Au nombre de 95 en 1998, 61 plaintes ont été déposées en 1999 et 27 en 2000. Un examen comparatif couvrant une plus longue période permettra de vérifier si la Société est parvenue à faire des progrès tangibles dans ce domaine.

LA LANGUE DE TRAVAIL ET LA PARTICIPATION ÉQUITABLE

À tort ou à raison, de nombreux employés fédéraux hésitent à dénoncer leur incapacité d'exercer leurs droits linguistiques dans le cadre de leur travail. Une plainte isolée représente parfois la pointe de l'iceberg. Tout porte à croire que de sérieux problèmes internes se cachent derrière les quelque 200 plaintes déposées par les employés d'Air Canada depuis 1986.

La grande majorité des plaintes provient de francophones qui travaillent au Québec. Les plus courantes concernent l'unilinguisme des cours de formation et de perfectionnement des pilotes, des agents de bord et des mécaniciens ainsi que l'absence de documentation en français sur les conventions collectives. Les nombreuses recommandations que les commissaires ont réitérées au fil des ans n'ont généralement pas été respectées. Les problèmes persistent.

LES QUESTIONS SYNDICALES VERSUS LES SERVICES AU SOL DANS LES AÉROPORTS

En 1996, deux recours ont été intentés pour obliger Air Canada à fournir des services bilingues aux aéroports de Toronto (Pearson) et d'Halifax. Le Commissaire Goldbloom a notamment demandé au transporteur d'offrir des services dans les deux langues officielles en tout temps à tous les points de service au sol : comptoirs d'enregistrement, billetteries, salles d'attente, portes d'embarquement, annonces, etc.

Ce litige soulève, en plus de la question principale des services au public d'Air Canada dans les aéroports, la question de savoir si les dispositions d'une convention collective peuvent avoir préséance sur celles de la *Loi sur les langues officielles*. La convention collective entre Air Canada et ses employés prévoit des règles d'ancienneté pour gérer les choix d'affectation de postes. En réponse aux préavis d'enquête que le Commissariat lui a transmis concernant les nombreuses plaintes dont il a été saisi, et avant le dépôt des procédures, Air Canada a répliqué que les règles d'ancienneté l'empêchaient d'assigner des employés bilingues aux points de services bilingues. La Commissaire considère pour sa part que la Société ne peut invoquer les conventions collectives pour se soustraire à ses obligations linguistiques. Le syndicat des employés d'Air Canada est intervenu dans les deux litiges.

Au cours de la dernière année, les parties ont amorcé des discussions pour tenter de s'entendre sur un règlement à l'amiable. La Cour a ordonné la tenue de séances de médiation, en mai et août 2001. Elle déterminera si un règlement peut être négocié ou si les procédures légales doivent être poursuivies.

LES COMMUNICATIONS DANS LA PRESSE ÉCRITE

Lorsque les institutions doivent communiquer avec le public dans les deux langues officielles, l'article 30 de la *Loi* les oblige à utiliser les médias leur permettant d'assurer « une communication efficace avec chacun dans la langue officielle de son choix ». En 1991, le Commissaire et Air Canada ont signé un protocole d'entente dans lequel la Société s'est engagée à utiliser, autant que possible, la presse des deux groupes linguistiques pour

demande est réputée importante et où des services en vol doivent conséquemment être fournis dans les deux langues officielles. Lorsque la demande peut être mesurée, les directives du Conseil du Trésor doivent être suivies.

À la suite de la modification de l'article 10 de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*, la Société a décidé de sonder sa clientèle pour mesurer la demande de services en français sur les trajets assurés par ses transporteurs régionaux, Canadien, et ses filiales. La Commissaire s'interroge sur l'opportunité d'un tel sondage compte tenu du fait que les voyageurs ignoraient leurs droits au moment du sondage et n'avaient pas eu l'occasion de les exercer. La Société aurait dû attendre que les voyageurs soient bien informés de leurs nouveaux droits avant de procéder au sondage.

LE CAS D'AIR ONTARIO

Une récente enquête sur l'absence de services bilingues lors d'un vol d'Air Ontario reliant Montréal et Ottawa a mis au jour les nombreuses lacunes des services en français d'Air Canada et d'Air Ontario sur les trajets où la demande en services bilingues est importante. En septembre 2000, seuls 5 p. 100 des agents de bord employés par Air Ontario maîtrisaient le français. La Commissaire a recommandé à Air Canada régional Inc. (dénomination sous laquelle sont regroupés, depuis le 1^{er} janvier 2001, les transporteurs régionaux tels que Air Ontario, Air Nova, Air BC et Canadien régional) de s'assurer qu'à partir du 18 mai 2001, tous les agents de bord affectés à des vols reliant des points de demande importante soient en mesure de fournir les services de base en français aux passagers qui le désirent. Elle demande aux transporteurs de tenir compte de ces obligations lors de la négociation de la prochaine convention collective avec leurs agents de bord. D'ici là, un protocole d'entente devrait être négocié avec le syndicat pour autoriser l'employeur à affecter des agents de bord bilingues sur les vols à demande importante.

LA SAGA DES FILIALES

Depuis sa privatisation, Air Canada s'est portée acquéreur de plusieurs transporteurs régionaux. Ces acquisitions ont suscité de nombreuses plaintes, car la prestation des services en français par ses filiales était inégale. Les divergences de vues entre le Commissariat et la Société ont fait obstacle à la conduite des enquêtes. La Société considérait ses filiales comme des entités indépendantes, alors que le Commissariat considérait qu'elles avaient les mêmes obligations linguistiques que leur propriétaire.

C'est ainsi qu'en 1997 le Commissaire Goldbloom a adressé une demande de renvoi à la Cour fédérale pour obtenir des précisions sur les obligations des filiales d'Air Canada à l'égard de la *Loi sur les langues officielles*. Le Commissaire a fait valoir subsidiairement que les filiales devaient à tout le moins respecter les dispositions de la *Loi* relatives aux services au public (Partie IV de la *Loi*) puisqu'elles agissaient pour le compte d'Air Canada. Pour préserver les droits d'une plaignante, un autre recours avait été déposé concernant un vol d'Air Ontario à bord duquel des services en français n'avaient pas été fournis. Ce recours a été suspendu en attendant la décision de la Cour sur la demande de renvoi.

L'article 10 de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* a été modifié avant qu'une décision ne soit rendue. La nouvelle disposition oblige le transporteur à veiller à ce que toutes ses filiales (dont elle possède plus de 50 p. 100 des actions) respectent la Partie IV de la *Loi* en ce qui trait aux services aériens, y compris les *services connexes*. Ces services incluent notamment les services en vol à bord des avions, les services au sol dans les aéroports et la publication, dans la presse écrite, d'annonces qui concernent les trajets ou les tarifs. Cette modification qui est entrée en vigueur en juillet 2000 a entraîné les désistements de la demande de renvoi et du recours concernant Air Ontario puisque les plaintes sur lesquelles ces recours étaient fondés concernaient spécifiquement la langue des services.

LES SERVICES EN VOL

Le Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services énumère le vaste éventail de situations où la

8. Former leurs employés et favoriser l'apprentissage continu et le maintien de l'accès.

LE PROCHAIN DÉFI D'AIR CANADA : LA FUSION LINGUISTIQUE

Air Canada est devenue une société privée en 1988. Avant sa privatisation, Air Canada était assujettie, en tant que société d'État, aux obligations linguistiques prévues dans la *Loi sur les langues officielles* de 1969, puis dans la *Loi sur les langues officielles* de 1988. L'article 10 de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* stipule qu'Air Canada demeure assujettie à la *Loi sur les langues officielles* malgré sa privatisation. Cet article a été modifié en juillet 2000 pour confirmer les obligations linguistiques d'Air Canada à l'égard de ses propres activités et pour préciser celles qui lui incombent à l'égard des activités de ses filiales.

La Société a souvent remporté la palme du plus grand nombre de plaintes portées contre une institution pour des manquements à la *Loi*. Cible dans plus d'un millier de plaintes recevables entre 1994 et 2000, le transporteur semble être aux prises avec de véritables problèmes systémiques. Depuis sa privatisation, on constate que les acquis linguistiques des Canadiens et des Canadiennes se sont effrités et ce, dans tous les domaines qui relèvent de la Société et de ses transporteurs régionaux : les services en vol, les services au sol, les annonces dans les médias, la langue de travail et la participation équitable des employés des deux groupes linguistiques.

Le Commissariat a procédé à des interventions variées pour tenter de régler les nombreux incidents rapportés. Des recommandations ont été émises, sans que le transporteur y donne suite.

Le Commissaire Goldbloom a intenté des recours judiciaires portant sur les manquements d'Air Canada relativement aux services au sol, les obligations linguistiques d'Air Ontario pour les services en vol et les obligations linguistiques en général des filiales d'Air Canada. La Commissaire Adam a poursuivi ces recours et entend maintenant des démarches pour inciter la Société à mettre en place une stratégie rigoureuse pour encadrer l'application de la *Loi*.

LES PRINCIPES DIRECTEURS QUI DEVRAIENT GUIDER LES INSTITUTIONS

Dans un rapport publié en 2000 pour renouveler le cadre de gestion de l'appareil fédéral¹⁵, la présidente du Conseil du Trésor préconise que les gestionnaires s'appuient « sur un ensemble de valeurs claires » et que leur gestion soit « axée sur l'obtention de résultats ». La nouvelle vision du gouvernement sur les langues officielles doit elle aussi s'articuler autour de ces deux éléments clés : valeurs et résultats.

Pour y parvenir, la Commissaire demande aux institutions axées sur les services de qualité dans les deux langues officielles d'adhérer aux huit principes directeurs suivants :

1. Intégrer la dualité linguistique au cœur de leurs priorités et de leur culture organisationnelle dans le respect de la langue du public.
2. Adopter une vision et des objectifs clairs qu'elles partagent avec tous les membres de leur organisme et qui deviennent le fondement de leur plan stratégique.
3. Fournir un leadership visible et cohérent aux employés.
4. Créer une culture qui encourage l'initiative et l'excellence du service, et qui reconnaît les efforts constants de chacun pour améliorer le service.
5. Établir des liens avec les communautés minoritaires de langue officielle pour connaître leurs besoins au regard des services qu'elles offrent.
6. Mesurer la satisfaction de la clientèle.
7. Évaluer périodiquement le niveau d'atteinte de leurs objectifs au moyen d'indicateurs de rendement.

¹⁵ Secrétariat du Conseil du Trésor, *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*, mars 2000.

Pour parvenir à de véritables progrès, la politique canadienne des langues officielles doit être privilégiée à tous les échelons de l'appareil gouvernemental. Les leaders politiques et administratifs peuvent grandement influencer la culture d'entreprise des organisations qu'ils dirigent. Il incombe à chacun d'eux de valoriser la politique des langues officielles par des actions concrètes. Leurs véritables valeurs se traduiront beaucoup plus par les gestes qu'ils poseront que par leurs paroles. Pour que leur approche soit intégrée et cohérente, des programmes de mise en œuvre et de reddition des comptes clairs et équitables devront être établis.

Pour améliorer les services qu'elles offrent au public, les institutions devront réserver à la formation une place centrale au sein de leur fonctionnement. Le Centre canadien de gestion est un lieu tout désigné pour assurer que les gestionnaires de tous les niveaux développent des attitudes propices au partage des valeurs communes et à la connaissance des aspirations et des réalités sociales, économiques, politiques et culturelles propres aux deux groupes linguistiques.

Dans un rapport publié en février 2001¹⁴, le vérificateur général du Canada constatait que le Conseil du Trésor devait exercer une surveillance plus active de la gestion générale de l'appareil fédéral. Cette remarque est d'autant plus juste dans le cas de sa surveillance de l'application du programme des langues officielles par les institutions fédérales. Les systèmes de reddition des comptes actuels comportent d'importantes lacunes. La Commissaire a recommandé au Conseil du Trésor d'établir des indicateurs de rendement sur l'usage que font les institutions du français et de l'anglais dans leurs contacts avec le public, de développer des outils adéquats pour mesurer la satisfaction de la clientèle et d'effectuer davantage de suivis. Le Conseil du Trésor s'est montré très favorable aux recommandations et a indiqué son intention d'y donner suite au cours de la prochaine année.

¹⁴ Bureau du vérificateur général du Canada, *Le point sur une décennie au service du Parlement*, février 2001.

qu'en 1994. Les pourcentages n'ont guère varié dans le reste du Canada non plus : les enquêteurs ont obtenu un service en français dans 70 p. 100 de leurs appels téléphoniques et dans 76 p. 100 de leurs visites en personne.

Par contre, la capacité globale des bureaux désignés bilingues à fournir des services en français et en anglais a chuté de 10 p. 100 depuis l'étude initiale, passant de 76 p. 100 à 66 p. 100. Ce déclin est inacceptable. La Commission a recommandé au Conseil du Trésor de revoir ses mécanismes d'identification linguistique et sa politique sur les modes de dotation des postes bilingues pour assurer que les bureaux désignés disposent tous d'un effectif bilingue suffisant, capable de répondre à leurs obligations dans tous les secteurs de services fournis. La Commission a aussi recommandé au Conseil du Trésor et à la Commission de la fonction publique de relancer l'évaluation périodique du niveau de connaissance linguistique des titulaires de postes bilingues. L'abandon de cette pratique a contribué à la détérioration de la qualité des services fédéraux offerts dans les deux langues officielles. Les deux institutions ont convenu de l'importance de cette mesure dans le maintien des connaissances linguistiques des employés et comptent la mettre en œuvre au cours des prochains mois.

UN CHANGEMENT DE CULTURE S'IMPOSE

Pour que la dualité linguistique occupe enfin la place qui lui revient au sein du gouvernement et de ses institutions, ces derniers devront changer leur culture en profondeur. Les institutions devront chacune intégrer la dualité linguistique dans leur culture organisationnelle respective. Le devoir d'offrir des services de qualité équivalente dans les deux langues officielles devra se retrouver au cœur de l'éthique de la fonction publique fédérale. Au-delà des règles législatives qui le prescrivent, ce devoir tire sa source dans le respect de la spécificité, de la langue et de la culture de chaque membre des deux communautés de langue officielle du pays.



Un besoin de métamorphose

durables. Il pourra s'agir, selon les circonstances, de la facilitation, d'appels à l'opinion publique, de recours judiciaires, d'enquêtes ou d'études spéciales sur des questions d'intérêt particulier.

La première section de ce chapitre (*Les études et enquêtes*) récapitule les principales enquêtes et études publiées au cours de l'exercice et présente l'accueil qu'elles ont reçu. La partie suivante (*Les suivis*) décrit les plus récents développements relativement aux études et aux enquêtes réalisées au cours d'exercices précédents.

4.1 LES ÉTUDES ET ENQUÊTES

BILAN NATIONAL DES SERVICES AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

En 1994, le Commissariat aux langues officielles a publié les résultats d'une étude exhaustive sur la qualité et la quantité des services fédéraux offerts au public dans les deux langues officielles. Cette année, la Commissaire dresse un bilan des études de suivi qui ont été réalisées dans chaque région du pays entre 1996 et 2000. Ce bilan présente les conditions favorables qui doivent être réunies pour que les bureaux désignés bilingues réussissent à fournir, sur une base constante, les services auxquels le public est en droit de s'attendre.

Le bilan lève le voile sur une certaine stagnation de l'offre de services bilingues. D'entrée de jeu, on constate que les transformations gouvernementales ont entraîné la fermeture de près de 25 p. 100 des bureaux et points de services bilingues depuis l'étude initiale. Comme en 1994, les enquêteurs n'ont été accueillis dans les deux langues que dans environ 60 p. 100 de leurs appels téléphoniques et dans moins de 20 p. 100 de leurs visites en personne. Par contre, la signalisation annonçant des services bilingues semble s'être améliorée partout au pays. Au Québec, les enquêteurs ont reçu un service téléphonique en anglais dans 96 p. 100 des cas, et dans la totalité des cas en personne – sensiblement les mêmes taux

ÉTUDES ET ENQUÊTES SPÉCIALES

CHAPITRE 4 :

PROBLÈME

PRINCIPE

ACTION

Les plaintes que reçoit la Commissaire sont souvent répétitives. Les recommandations émises à la fin d'une enquête ponctuelle réussissent rarement à résoudre les problèmes lorsqu'ils sont systémiques. Pour régler un problème systémique de façon définitive, il importe de remonter jusqu'à sa source et de s'attaquer à sa racine.

La Commissaire compte réaliser davantage d'études et d'enquêtes spéciales. De telles études sont généralement lancées à la suite de plaintes particulières, mais dépassent leur cadre pour étudier le problème sous tous ses angles, décortiquer ses origines souvent multiples et proposer des mesures plus globales en vue d'y remédier de façon permanente.

Parce que les recommandations émises au terme d'une enquête ne donnent pas toujours lieu à des changements permanents, la Commissaire souhaite que son action dépasse le seul traitement des plaintes des citoyens et des citoyennes. Il s'agit d'un volet capital de son mandat, mais il doit être accompagné d'actions plus interventionnistes pour trouver des solutions durables à des problèmes systémiques. C'est dans cette visée qu'elle commande des études et des enquêtes spéciales.

La Commissaire ne dispose d'aucun pouvoir de sanction, mais son pouvoir de persuasion ne doit pas être négligé. Lorsqu'une enquête confirme que les droits linguistiques de la population ne sont pas entièrement respectés, tout doit être mis en œuvre pour inciter les institutions fautives à appliquer des mesures correctives



3.7 CONCLUSION

Les divers cas rapportés dans ce chapitre illustrent à quel point des décisions administratives, au même titre que celles des tribunaux, peuvent favoriser l'égalité des communautés de langue officielle au sein de la société canadienne comme elles peuvent y nuire. D'où l'importance, pour les diverses institutions, de se concerter et de coordonner leurs efforts pour cristalliser leur engagement envers les communautés minoritaires. Leur développement et leur épanouissement dépendent de trop de facteurs – éducation, immigration, services municipaux, services de santé, de radiodiffusion, etc. – pour que le leadership isolé de quelques institutions puisse leur servir de véritable soutien. Voilà pourquoi la portée de l'engagement fédéral à l'égard des communautés linguistiques minoritaires doit être précisée de sorte que toutes les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* puissent mettre en place un régime adéquat pour l'appliquer. Il ne devrait subsister aucune ambiguïté quant au caractère impératif de cet engagement.

diffusion. Ainsi, il incombe à la Chambre de s'assurer que les services de télédiffusion qu'elle offre au public canadien par l'entremise d'un tiers, en l'occurrence CPAC, respecte les exigences linguistiques prévues à la Loi. Tout en admettant que l'avènement de moyens technologiques plus efficaces, tel l'ère numérique, puisse assurer au public le plein accès aux débats télédiffusés dans la langue officielle de son choix, la Commissaire a néanmoins recommandé à la Chambre de mettre en place toutes les mesures voulues et d'entreprendre les démarches permettant la mise en œuvre du droit d'accès du public aux débats télédiffusés. Entre autres, elle a indiqué qu'il incombe à la Chambre de porter cette question à l'attention du CRTC et d'examiner avec toutes les parties intéressées, y compris l'Association canadienne de télévision par câble, toute solution à court terme qui permettrait au public canadien d'avoir accès aux débats parlementaires télédiffusés dans la langue officielle de son choix.

L'un des plaignants a déposé un recours à la Cour fédérale en vertu de la Partie X de la Loi. Il s'est plaint d'avoir accès aux délibérations de la Chambre des communes dans la version « en direct » seulement, sans traduction. Il demande à la Cour d'ordonner à la Chambre des communes de s'assurer que ses délibérations soient diffusées dans les deux langues officielles.

À la demande du Comité mixte permanent des langues officielles, la Commissaire a comparu devant le Comité en mars 2001 pour discuter de son rapport d'enquête. La Commissaire y a réitéré les positions prises dans son rapport et a exprimé son intention d'effectuer un suivi. La Chambre des communes a indiqué qu'elle ne participerait pas à ce suivi avant la résolution du litige devant la Cour fédérale. Compte tenu de cette position, la Commissaire a manifesté l'intention de demander le statut d'intervenante à la Cour fédérale.

Rappelons que le CRTC n'a pas acquiescé à la demande de TVOntario de garantir la diffusion de sa chaîne française (TFO) au Québec. La Commission déplore tout autant la décision de TVOntario de cesser la diffusion hebdomadaire de TFO sur sa chaîne principale, ce qui en réduit considérablement l'accès.

Le CRTC a également refusé d'accorder une licence de diffusion à un projet de radio communautaire de langue française à Toronto. La radio communautaire permet pourtant aux communautés minoritaires de s'informer et de communiquer dans leur langue. Elle constitue un excellent outil pour briser l'isolement des communautés. Le Conseil devrait tenir compte de ces facteurs et favoriser la création d'un réseau complet de radios communautaires dans tout le pays.

LE DROIT DES CANADIENS ET DES CANADIENNES DE SUIVRE LES DÉBATS DE LA CHAMBRE DES COMMUNES DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE LEUR CHOIX

La Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) retransmet quotidiennement les délibérations de la Chambre des communes à tous les abonnés du câble. Le réseau émet le son de ses émissions en trois modes audio : une totalement en français, l'autre totalement en anglais, et la dernière « en direct », selon la langue de l'interlocuteur. Les modes sont sélectionnés par les câblodistributeurs locaux en fonction des pratiques linguistiques de leurs abonnés. La plupart des câblodistributeurs choisissent deux modes et certains n'en choisissent qu'un seul. Les membres de la communauté minoritaire de langue officielle d'une région bénéficient donc rarement de la diffusion intégrale des débats dans leur langue.

En 1998, des membres des deux communautés de langue officielle ont déposé des plaintes à ce sujet auprès de la Commissaire. Son rapport d'enquête final, transmis aux parties en cause en octobre 2000, concluait que la *Loi sur les langues officielles* obligeait la Chambre des communes à s'assurer que les citoyens et les citoyennes avaient un accès égal aux débats de la Chambre dans les deux langues officielles, quel que soit le mode de

LES SERVICES DE RADIODIFFUSION EN FRANÇAIS À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

En début d'année, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a remis au gouvernement un rapport sur les services de radiodiffusion de langue française à l'extérieur du Québec¹³. Le rapport suggère, entre autres, de modifier la pratique actuelle de distinguer les marchés canadiens en fonction du nombre de personnes ayant le français pour langue maternelle pour la remplacer par le critère du nombre de « locuteurs » francophones (ceux qui déclarent comprendre le français). Lors de consultations antérieures, la Commissaire avait fait valoir au CRTC que ce nouveau critère reflétait avec plus de justesse le marché potentiel de consommateurs de produits de radiodiffusion en français.

Le CRTC recommande aussi au gouvernement d'obliger tous les cablodistributeurs à diffuser les émissions des réseaux français et anglais de Radio-Canada. Les grands cablodistributeurs (ceux qui ont plus de 2 000 abonnés) qui utilisent une technologie numérique de moindre capacité devraient avoir l'obligation supplémentaire d'offrir un service canadien spécialisé dans la langue officielle de la minorité pour chaque dizaine de services (canadiens ou non) offerts dans la langue majoritaire. Le CRTC considère enfin que les cablodistributeurs à grande capacité numérique devraient avoir l'obligation de fournir tous les services canadiens spécialisés de langue française et de langue anglaise, et au moins un service de télévision payante dans la langue officielle minoritaire.

L'ENGAGEMENT DU CRTC À FAVORISER L'ÉPANOUISSEMENT DES MINORITÉS

Au cours de l'exercice 2000-2001, le CRTC a rendu quelques décisions allant à l'encontre de l'engagement du gouvernement visant à favoriser l'épanouissement des minorités de langue officielle et à encourager la progression vers l'égalité du français et de l'anglais au sein de la société canadienne.

¹³ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Vers un avenir mieux équilibré : Rapport sur les services de radiodiffusion de langue française en milieu minoritaire*, février 2001.

3.6 LES SERVICES DE RADIODIFFUSION

L'appel a été entendu en janvier 2001 et l'affaire a été prise en délibéré.

Pour la SAANB et l'AJEFNB, l'engagement du Nouveau-Brunswick envers le bilinguisme et le biculturalisme, qui est enchaîné dans le paragraphe 16(2) et l'article 16.1 de la *Charte*, influence la portée des obligations constitutionnelles prévues à l'article 18 de la *Charte*. Partageant cet avis, la Commission fait valoir que l'adoption de règlements unilingues par la Ville de Moncton, et l'inaction de l'assemblée législative de la province, ignorent le rôle que la *Charte* confère au gouvernement du Nouveau-Brunswick dans la protection et la promotion du statut, des droits et des privilèges des deux communautés de langue officielle.

La radiodiffusion dans les deux langues officielles peut-elle aussi contribuer à l'épanouissement des communautés vivant en situation minoritaire ? La transition du mode analogique au mode numérique est l'occasion idéale d'élargir le territoire couvert par les services de langue française aux quatre coins du Canada.

Si le numérique représente la voie de l'avenir, la majorité des Canadiens et des Canadiennes reçoit encore ses services en mode analogique. La plupart des petits cablo distributeurs (ceux qui ont moins de 2 000 abonnés) n'ont pas les ressources financières requises pour se convertir au numérique. Le gouvernement fédéral devrait fournir l'appui nécessaire pour que les services canadiens de radiodiffusion soient offerts dans les deux langues officielles dans l'ensemble du pays.

AVENUES

LA DISTRIBUTION EN MODE NUMÉRIQUE OUVRE DE NOUVELLES

pas le pouvoir du Parlement et des législatures de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais ». Selon la Commission, ce principe de progression et le principe constitutionnel non écrit de la protection de la minorité doivent nourrir l'interprétation de cette disposition de sorte que les gouvernements du Canada et des provinces devraient au minimum s'assurer que les mesures qu'ils adoptent n'ont pas pour effet de compromettre ou d'entraîner un recul des droits linguistiques durablement acquis par les communautés minoritaires de langue officielle au pays.

L'appel sera entendu au mois de mai 2001.

3.5 LES SERVICES MUNICIPAUX

CHARLEBOIS C. VILLE DE MONCTON ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Un citoyen de Moncton a intenté un recours en soutenant que la Ville contrevient à l'article 18 de la *Charte canadienne des droits et libertés* en adoptant la plupart de ses arrêtés municipaux uniquement en anglais. Le deuxième alinéa de cet article prévoit que les lois, les archives, les comptes rendus et les procès-verbaux de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick doivent être publiés dans les deux langues officielles.

Le juge de première instance a conclu que l'article 18 de la *Charte* n'imposait pas aux municipalités l'obligation d'adopter leurs arrêtés municipaux dans les deux langues officielles. La Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), l'Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick (AJEFNB) et la Commission aux langues officielles ont obtenu l'autorisation d'intervenir en appel.

3.4 LES SERVICES DE SANTÉ

DES EFFORTS LOUABLES DU CÔTÉ DE SANTÉ CANADA

La Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) a récemment publié une étude¹², financée par Santé Canada, qui témoigne de la grande importance que revêtent les soins de première ligne en français pour les communautés francophones. Le ministère de la Santé a mis sur pied un comité national réunissant des fonctionnaires et des représentants francophones. Ce comité s'est réuni à une dizaine de reprises l'an dernier. Un comité semblable a été constitué pour relever les défis auxquels fait face la communauté anglophone du Québec. Il s'est réuni pour la première fois en février 2001.

L'HÔPITAL MONTFORT

L'affaire de l'Hôpital Montfort a connu d'importants développements au cours de l'année 2000 alors que le gouvernement de l'Ontario a décidé d'en appeler du jugement de première instance. On se souviendra que, le 29 novembre 1999, la Cour supérieure de l'Ontario donnait raison à l'Hôpital Montfort en s'appuyant sur le principe constitutionnel non écrit de la protection des minorités. La Cour d'appel a accordé la permission d'intervenir au Procureur général du Canada, à l'ACFO, à la FCFA et à la Commissaire aux langues officielles.

Cette affaire permettra à la Cour d'appel de se prononcer sur plusieurs questions essentielles à la progression des droits linguistiques de la communauté franco-ontarienne et de toutes les communautés minoritaires de langue officielle dans le reste du pays. Dans son mémoire, la Commissaire a axé son argumentation sur l'interprétation et l'application du paragraphe 16(3) de la *Charte* qui indique que « la présente charte ne limite

¹² Pour un meilleur accès à des services de santé en français, étude coordonnée par la FCFA du Canada pour le compte du Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire de Santé Canada, juin 2001.

Les parents n'ont pas l'intention d'abandonner leur recours judiciaire et ont amendé leurs procédures pour tenir compte des modifications législatives. La Commissaire est encore intervenante au litige. Elle compte suivre la situation de près pour évaluer comment la *Loi sur l'éducation* modifiée sera appliquée et examiner le contenu des règlements qui seront rédigés, de même que la façon dont le ministre exercera ses nombreux pouvoirs discrétionnaires. Elle tiendra compte de ces développements pour décider, dans les prochains mois, de la position qu'elle adoptera dans le litige.

UN PALMARES SCOLAIRE QUI CAUSE DES REMOVS AU QUÉBEC

Le 4 décembre 2000, la Commissaire a écrit au ministre de l'Éducation du Québec, M. François Legault, pour lui communiquer les inquiétudes suscitées, chez de nombreux Anglo-Québécois, par la publication d'une évaluation des écoles secondaires de la province. L'étude ordonnait les établissements selon leur rendement et, dans l'ensemble, les écoles de langue anglaise se sont nettement moins bien classées que les établissements de langue française.

Plusieurs commentateurs anglophones ont jeté le blâme des mauvais résultats de leurs écoles sur de nombreux facteurs, dont entre autres le sous-financement du secteur anglophone, la piètre qualité des traductions du matériel pédagogique conçu en français, et le grand nombre d'établissements de petite taille que leurs commissions scolaires doivent gérer.

En mars 2001, la Commissaire a obtenu des éclaircissements sur la situation de l'enseignement dans les écoles de langue anglaise du Québec ainsi que l'assurance que le ministère de l'Éducation apportait des mesures correctives.

CONTESTATION JUDICIAIRE DE LA LOI SUR L'ÉDUCATION DU NOUVEAU-BRUNSWICK

De nombreux parents francophones du Nouveau-Brunswick ont reproché à la *Loi sur l'éducation* provinciale de ne pas leur accorder les pleins pouvoirs de gestion scolaire garantis par l'article 23 de la *Charte*. En janvier 2000, certains d'entre eux ont déposé un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick pour demander que la loi soit déclarée invalide (affaire *Jean Giroux-Gagné, Claude Nadeau, Claude Snow et les Comités de parents du Nouveau-Brunswick, et al. c. Nouveau-Brunswick*). La Commissaire a obtenu la permission d'intervenir dans le litige.

Parallèlement à ce recours, le gouvernement provincial lançait, en février 2000, un avis public qui annonçait son intention de modifier la *Loi sur l'éducation* et de tenir des audiences publiques. La Commissaire a répondu à l'invitation du gouvernement, lui a signalé les déficiences de la *Loi sur l'éducation* et lui a fait plusieurs suggestions pour réformer la structure de gouverne de l'éducation au Nouveau-Brunswick. Un Comité spécial sur l'éducation a tenu des audiences publiques sur le sujet. Son rapport final tient compte des commentaires de nombreux intervenants, dont ceux de la Commissaire. La nouvelle structure de gestion qu'il suggère présente des améliorations par rapport à la structure existante, mais contient toujours certaines faiblesses. La Commissaire a écrit au ministre de l'Éducation pour les lui signaler.

Le projet de loi 13 qui modifie la *Loi sur l'éducation* a été adopté par l'Assemblée législative en décembre 2000. La structure de gouverne qu'il met en place s'inspire largement du rapport final du Comité spécial sur l'éducation. Son élément-clé est le Conseil éducatif de district, qui se voit conférer des pouvoirs décisionnels. La nouvelle structure améliore l'ancienne dans la mesure où elle prévoit une représentation directe des parents et leur octroie des pouvoirs accrus en matière de langue et de culture. Par contre, certains pouvoirs relatifs à la langue et à la culture échappent encore aux conseils éducatifs de districts; d'autres demeurent soumis aux règlements et aux politiques provinciales, et un bon nombre de leurs décisions doit obtenir l'approbation préalable du ministre. Enfin, la loi modifiée ne prévoit pas expressément la consultation des parents sur certaines questions importantes.

moitié de l'effectif scolaire cible. Cet effectif cible, calculé en fonction d'un des trois critères d'admissibilité de l'article 23, est le suivant : les enfants de 6 à 17 ans qui habitent à l'extérieur du Québec et dont au moins un parent est de langue maternelle française. Qui plus est, le réseau des écoles de langue française perd des élèves, surtout entre la première et la deuxième année, la septième et la neuvième année ainsi qu'entre la dixième et la douzième année.

Or, on ne saurait sous-estimer le rôle indispensable que joue l'école dans la transmission de la langue et de la culture, ni dans le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada. D'ailleurs, la Cour suprême du Canada a établi, dès 1990, que l'article 23 a pour but de remédier, à l'échelle nationale, à l'érosion historique progressive des communautés de langue officielle.

Le défi est donc d'accroître les effectifs de ces écoles pour renforcer la vitalité des communautés francophones vivant en situation minoritaire. Cette étude propose un plan de récupération de l'effectif scolaire cible pour les dix prochaines années. Pour réaliser cet objectif, la Commissaire estime qu'il faudra mobiliser plusieurs intervenants : les chefs de file des communautés francophones et académiques, les professionnels de l'éducation et, surtout, les familles, qui devront être sensibilisées à l'importance de la transmission du français d'une génération à l'autre.

Tous les intervenants devront concorder leurs efforts pour réaliser le but de l'article 23 sans plus tarder, car l'avenir du français au Canada en dépend.

Le Plan d'action national pour les enfants, dans lequel le gouvernement fédéral versera aux provinces 2,2 milliards de dollars au cours des cinq prochaines années, doit absolument retenir à cet égard une attention prioritaire. Le réseau des conseils scolaires de langue française de l'extérieur du Québec constitue la voie privilégiée pouvant permettre aux gouvernements provinciaux et territoriaux de s'acquitter d'une part importante de leur responsabilité en vertu de l'article 23 de la *Charte*. En effet, dans bien des cas, l'école de langue française est l'institution communautaire par excellence où regrouper garderies et services parentaux en vue d'assurer l'égalité des chances.

3.3 L'ÉDUCATION

à appuyer leur développement. En dernier lieu, elle a proposé une modification qui chargerait les comités parlementaires d'examiner les règlements relatifs aux articles 1 à 32 de la *Loi sur l'immigration* avant qu'ils ne soient mis en vigueur, en consultation avec les communautés de langue officielle.

LE RECRUTEMENT DE L'EFFECTIF SCOLAIRE CIBLE

Dix ans après que le Commissariat eut publié une étude charnière sur les droits constitutionnels en éducation, la Commissaire publiait une seconde étude réalisée par Angéline Martel, professeure à la Télé-université du Québec. Intitulée *Droits, écoles et communautés en milieu minoritaire : 1986-2002 – Analyse pour un aménagement du français par l'éducation*, l'étude analyse l'évolution des effectifs des écoles de langue française et les défis d'attirer et recruter l'effectif scolaire cible et de lui assurer une éducation de première qualité.

Rappelons qu'au début des années 60, l'enseignement dans la langue de la minorité n'est reconnu aux paliers élémentaire et secondaire que dans une seule province, le Québec. Depuis 1982, l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* garantit les droits à l'instruction dans la langue de la minorité. À son entrée en vigueur, on ne trouve pas une seule école de langue française dans la moitié des provinces canadiennes. Presque vingt ans plus tard, les gouvernements ont pris d'importantes mesures pour renforcer le réseau de langue française et confier leur gestion aux représentants des parents. Les systèmes de gestion scolaire par la minorité, mis en place au cours de la dernière décennie, en ont convaincu plusieurs que l'œuvre était achevée.

L'étude démontre que, en dépit des progrès, les inscriptions dans les écoles de langue française plafonnent depuis dix ans à guère plus de la

UNE APPROCHE HOLISTIQUE

Le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration reconnaît qu'il ne fait aucun effort direct pour recruter des immigrants francophones à l'étranger¹¹. Le Ministère s'est généralement montré sensible aux doléances du Commissariat aux langues officielles, mais les besoins des communautés minoritaires en matière d'immigration sont tels qu'une approche plus complète s'impose. Le gouvernement doit élaborer de nouveaux règlements, politiques et programmes ministériels qui contribueront directement au ressourcement démographique équitable des collectivités de langue officielle au Canada.

En février 2001, la Commissaire a écrit au premier ministre Chrétien pour lui faire part de ses préoccupations et lui demander d'apporter des modifications au projet de loi C-11 (*Loi concernant l'immigration au Canada et l'asile conféré aux personnes déplacées, persécutées ou en danger*) qui permettront à la francophonie canadienne de profiter équitablement de l'apport migratoire. La Commissaire a demandé que le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration prenne des mesures concrètes de promotion, de sélection et d'intégration des immigrants francophones dans les communautés minoritaires, et a recommandé que des partenariats soient établis avec les gouvernements provinciaux ou directement avec les communautés de langue officielle qui n'ont pas la densité et les ressources requises pour se doter de services d'accueil appropriés.

En mars 2001, la Commissaire a présenté devant le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration un mémoire pour demander des modifications projet de loi C-11. Elle a recommandé qu'on ajoute un nouvel objectif à la *Loi sur l'immigration* : le renouvellement démographique équitable des collectivités de langue officielle s'appuyant sur le processus de sélection et d'établissement des immigrants et l'intégration de ces derniers. Elle a aussi suggéré l'ajout d'une disposition qui préciserait que la mise en œuvre de la loi devrait avoir pour effet de reconnaître et démontrer l'engagement statutaire du gouvernement fédéral à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et

¹¹ Par ailleurs, grâce à l'Entente Coutu-Cullen de 1978, le Québec a pu jouer un rôle important à l'égard des immigrants « indépendants » (ceux qui sont sélectionnés selon des facteurs économiques et sociaux qui évaluent leur aptitude à s'adapter et être productif). L'Accord Canada-Québec sur l'immigration, entré en vigueur en 1991, a élargi le rôle de la province en lui conférant le droit de sélectionner tout autre immigrant auquel les critères de sélection s'appliquent ou risquent de s'appliquer dans l'avenir.

Depuis la Confédération, 14 millions de personnes ont immigré au Canada. Avec leurs descendants, elles ont participé au développement économique et social du pays, et ont aidé à définir notre identité collective. Depuis les années 70, le Québec a réussi à recruter des immigrants de langue française, plus de 310 000 d'entre eux s'y étant établis entre 1968 et 1999.

Les résultats intermédiaires de l'étude constatent une absence d'efforts pour recruter des immigrants francophones dans les communautés de l'extérieur du Québec. Il semble qu'au cours des quinze dernières années, 3 p. 100 du nombre total d'immigrants étaient francophones. La grande majorité d'entre eux se serait installée au Québec (environ 80 p. 100 contre 16 p. 100 en Ontario), à l'instar de la majorité des immigrants bilingues (qui seraient de moins en moins nombreux : 11,4 p. 100 en 1961, 8 p. 100 en 1996). Les résultats suggèrent aussi que les communautés minoritaires de langue française disposent rarement des ressources et des structures nécessaires pour répondre aux besoins des immigrants. Elles éprouveraient beaucoup de difficultés à intégrer les nouveaux arrivants francophones et à les attirer dans leurs établissements scolaires, communautaires, sociaux et culturels.

Au Québec, l'étude révèle que le nombre total d'immigrants anglophones a diminué ces dernières années. La proportion d'immigrants unilingues anglophones se situerait à près de 20,5 p. 100, ce qui laisse croire que la communauté minoritaire anglophone profite de l'immigration. Sur le plan démographique, le taux de migration apparaît comme le principal problème de la communauté anglophone.

Les résultats définitifs de l'étude devraient être rendus publics au cours du prochain exercice.

sont défavorisées, année après année, à la fois par les transferts linguistiques et l'immigration, au profit de la majorité anglophone. C'est pourtant envers les communautés minoritaires francophones que les obligations du gouvernement du Canada sont les plus importantes.

Le 29 mars 2001, la Commissaire a tenu une journée de consultation sur l'immigration qui a réuni des représentants du gouvernement fédéral et d'organisations communautaires, de même que des experts s'intéressant au sujet. Les participants ont émis de nombreuses recommandations qui sont présentement sous étude. Deux grands constats ont cependant fait l'unanimité :

- Les communautés de langue officielle ont besoin de l'apport des immigrants qui partagent leur langue pour assurer leur croissance démographique.
- Une action concertée du gouvernement fédéral et des communautés est nécessaire pour parvenir à attirer et à intégrer ces immigrants au sein des communautés.

Les paragraphes qui suivent décrivent les efforts déployés par la Commissaire pour inciter le gouvernement à adopter une politique nationale d'immigration qui tienne véritablement compte de la dualité linguistique et qui soit plus favorable aux communautés minoritaires.

ÉTUDE SUR L'IMMIGRATION ET LA DUALITÉ LINGUISTIQUE CANADIENNE

Malgré l'importance grandissante de l'immigration pour assurer la croissance démographique du Canada, les décideurs n'ont que très rarement évalué l'incidence de l'immigration sur la dualité linguistique canadienne. Au cours de l'été 2000, la Commissaire a donc commandé une étude sur l'incidence de l'immigration sur la vitalité démographique des collectivités de langue officielle au Canada.

À l'extérieur du Québec, l'assimilation qui prévaut au sein des communautés minoritaires francophones rend la situation dramatique. Dans cette partie du pays, le pourcentage de personnes nées à l'étranger est cinq fois plus élevé chez les Canadiens et Canadiennes d'expression anglaise que chez ceux d'expression française. Les communautés francophones y

francophone. de la faiblesse plus récente de la natalité différentielle du groupe L'histoire de notre pays, ses effets ont aujourd'hui de quoi inquiéter à cause profite équitabement. Bien que ce phénomène ait prévalu tout au long de cours des quinze dernières années. La francophonie canadienne n'en a pas source d'environ 50 p. 100 de la croissance démographique du Canada au la dualité linguistique d'un océan à l'autre. L'immigration est devenue la Les enjeux sont de taille pour l'équilibre démographique et l'avenir de Les deux exemples précédents illustrent comment l'immigration et l'intégration des immigrants peuvent servir d'outil de développement communautaire s'ils sont exploités adéquatement.

3.2 L'IMMIGRATION ET L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS

La Commissaire a recommandé au Ministère de réviser ses objectifs liés à l'épanouissement des communautés de langue officielle minoritaires. Elle lui a aussi demandé de mieux appuyer les efforts d'intégration des immigrants à l'intérieur d'une communauté minoritaire donnée. La Commissaire assurera un suivi dans quelques mois. et ne rejoignent pas adéquatement cette clientèle cible. offerts aux immigrants francophones étaient généralement de piètre qualité aux besoins des minorités raciales francophones. Les services en français d'accueil, d'établissement et d'adaptation des immigrants ne répondent pas Commissaire a relevé que tels qu'ils sont administrés, les programmes Ministère, ses politiques ainsi que ses divers programmes de subventions, la Après avoir examiné le plan de mise en œuvre de la Partie VII du

L'enquête a établi qu'on avait accordé une importance indue à la connaissance linguistique (en l'occurrence la méconnaissance de l'anglais) des deux requérants en évaluant celle-ci à la fois par le biais du facteur 8 du *Règlement sur l'immigration de 1978* (Connaissance du français et de l'anglais) et du facteur 9 (Personnalité). Le facteur 9 ne devrait être utilisé que pour évaluer la faculté d'adaptation du requérant (sa motivation, son esprit d'initiative, son ingéniosité et autres qualités semblables). L'approche adoptée par Citoyenneté et Immigration Canada pour évaluer les requérants les a injustement pénalisés. Par ailleurs, lorsqu'elle est pratiquée à grande échelle, une telle approche peut nuire à la vitalité des minorités francophones du Canada et pourrait même être assimilée à une discrimination linguistique, n'encourageant pas les requérants francophones à s'établir à l'extérieur du Québec. La Commissaire a conclu que cette approche était incompatible avec les obligations qui incombent au Ministère en vertu de l'article 41 de la Loi, et plus généralement avec l'esprit de sa Partie VII.

En cours d'enquête, le Ministère a révisé sa décision à l'avantage des deux plaignants. La Commissaire lui a néanmoins adressé plusieurs recommandations. Elle lui demande de revoir la façon dont le facteur 9 est utilisé; de modifier son *Guide d'évaluation linguistique* interne; de rendre ses tests de langue objectifs et fiables; d'établir un plan de promotion à l'étranger des minorités francophones du Canada; de mettre à la disposition de ses agents d'immigration en poste à l'étranger des documents d'information concernant ces minorités; et d'intégrer l'information relative à ces minorités à la formation que reçoivent ces agents. Ces recommandations doivent toutes être mises en oeuvre au cours de l'année 2001.

LE DÉVELOPPEMENT DES MINORITÉS ETHNOCULTURELLES FRANCOPHONES

En juin 1999, un organisme représentant des minorités ethnoculturelles francophones de l'Ontario s'est adressé à la Commissaire pour dénoncer le peu d'intérêt manifesté par le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration envers le développement de leur communauté.

du Nord-Ouest mais également pour d'autres communautés de langue officielle minoritaires au pays. Elle a donc demandé et obtenu l'autorisation d'intervenir dans cette affaire.

UNE RÉORGANISATION ADMINISTRATIVE QUI NUIRAIT AU DÉVELOPPEMENT ET À L'ÉPANOUISSEMENT DE LA COMMUNAUTÉ MINORITAIRE

À l'automne 1999, l'Agence canadienne d'inspection des aliments a réorganisé ses bureaux du Nouveau-Brunswick. Le transfert de quatre employés du bureau de Shippegan, situé au nord-est de la province, dans un bureau du sud, a suscité plusieurs protestations. Des citoyens ont notamment allégué que cette décision portait préjudice à l'économie des communautés francophones du nord du Nouveau-Brunswick.

L'enquête a confirmé que la réorganisation administrative ne tenait pas compte de toutes les obligations qui incombent à l'Agence en vertu de la Partie VII de la Loi. La Commissaire a recommandé trois mesures pour corriger la situation. Son personnel a entamé des discussions avec des représentants de l'Agence pour expliquer la portée de leurs obligations liées au développement et à l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle, et pour explorer les possibilités de les concrétiser. La situation sera réévaluée dans quelques mois, en consultation avec les communautés, pour vérifier si les mesures ont été appliquées de façon satisfaisante.

LA CONNAISSANCE DU FRANÇAIS : INSUFFISANT POUR IMMIGRER AU CANADA

Les demandes d'immigration de deux candidats francophones d'origine marocaine ont été refusées sous prétexte qu'un demandeur se dirigeant sur St-Boniface, au Manitoba, devrait avoir une bonne maîtrise des deux langues officielles. Considérant que le traitement réservé à ses clients était discriminatoire, l'avocate des candidats a déposé une plainte auprès de la Commissaire.

caractère exécutoire afin de réaliser l'objet de la Loi. Le gouvernement fédéral ne pourra pleinement mettre en œuvre les engagements énoncés dans le discours du Trône sans avoir d'abord ajusté son interprétation.

FÉDÉRATION FRANCO-TÉNOISE ET AL. C. SA MAJESTÉ LA

REINE ET AL.

L'association francophone des Territoires du Nord-Ouest, en compagnie d'autres demandeurs, a déposé une action en Cour fédérale dans laquelle on allègue que différentes violations aux articles 16, 18 et 20 de la *Charte* ont été commises par le gouvernement fédéral et le gouvernement territorial (plus précisément la Commissaire et le président de l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest, et la Commissaire aux langues des Territoires). Ils reprochent également au gouvernement du Canada d'avoir abdiqué ses obligations linguistiques en vertu de la *Charte* et de violer l'engagement prévu à la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* de favoriser l'épanouissement et le développement de la minorité francophone dans les Territoires du Nord-Ouest.

Jusqu'à maintenant, seule une question préliminaire a été débattue : la compétence de la Cour fédérale pour trancher le litige. Le gouvernement territorial estime qu'il est un palier de gouvernement responsable et distinct et, qu'à ce titre, il ne fait pas partie des représentants la « Couronne » (fédérale) au sens où l'entend l'article 17 de la *Loi sur la Cour fédérale*. Cette disposition confère à la Cour fédérale la compétence d'entendre des recours contre la Couronne. Les défendeurs ont demandé que l'affaire soit renvoyée devant la Cour suprême des Territoires du Nord-Ouest. La Section de première instance de la Cour fédérale a rejeté l'argument des défendeurs et s'est déclarée compétente pour entendre l'affaire. Cette décision a été portée en appel et la date de l'audience a été fixée au mois de mai 2001.

La Commissaire croit que cette affaire soulève des questions de droits linguistiques importantes pour la communauté francophone des Territoires

3.1 L'ENGAGEMENT (INÉGAL) DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL



Les progrès ne sont pas toujours aussi rapides qu'on le voudrait...

L'Etat fédéral se voit souvent reprocher de ne pas prendre de mesures concrètes et suffisamment décentralisées pour réellement appuyer le développement des communautés minoritaires. Si l'action du gouvernement fédéral doit véritablement favoriser l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne et le développement des communautés minoritaires francophones et anglophones, son principal effet doit être, selon la Cour suprême, de « favoriser le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada ». C'est en ces termes que la Cour a énoncé, dans l'arrêt *Beaulac*¹⁰, la finalité de l'ensemble de notre régime des droits linguistiques. Ainsi, les institutions fédérales, y compris le Commissariat aux langues officielles, doivent s'assurer que leurs activités contribuent à atteindre cette finalité.

À cet égard, la réalité qu'on doit toujours garder en perspective demeure la même : la communauté anglophone du Québec est minoritaire dans sa province, la communauté francophone du Québec est minoritaire dans son pays et sur son continent, alors que les communautés francophones et acadiennes sont triplement minoritaires. Dans le dossier de l'immigration par exemple, abordé ci-dessous, l'action gouvernementale doit viser le ressourcement démographique équitable de l'ensemble de la francophonie canadienne, en tenant compte du fait que le défi est encore plus important à l'extérieur du Québec.

Dans son dernier rapport annuel, la Commissaire avait enjoint au gouvernement d'inciter fermement ses institutions à s'acquitter des responsabilités qui leur étaient dévolues dans la Partie VII de la Loi. La Commissaire réitère sa demande au gouvernement pour qu'il modifie son interprétation de la portée de la Partie VII, de manière à confirmer son

¹⁰ R. c. *Beaulac*, [1999] 1 R.C.S. 768.

Pour les communautés, cet engagement signifiait qu'au moment de planifier leurs programmes, les administrateurs de toutes les institutions fédérales allaient dorénavant devoir s'assurer que des mesures ont été prises pour effectivement favoriser le développement des communautés et la reconnaissance du français et de l'anglais.

Douze ans plus tard, des progrès ont été accomplis par certains ministères fédéraux. Cependant, beaucoup reste à faire pour que les gestionnaires saisissent toutes les ramifications de cet engagement et les incorporent dans leurs activités quotidiennes. Au cours de son mandat, la Commissaire s'attend à ce que chacune des institutions assujetties à la Loi mette en place un régime adéquat pour appliquer l'engagement fédéral envers les communautés linguistiques minoritaires de toutes les provinces et de tous les territoires.

Le développement des communautés linguistiques minoritaires repose certes sur le plein accès aux programmes fédéraux, mais il se nourrit aussi d'une foule d'autres facteurs qui ne relèvent pas toujours directement de l'autorité fédérale. L'éducation est l'exemple classique et fondamental, mais non le seul. Les communautés minoritaires déploient de plus en plus d'efforts pour obtenir un certain contrôle sur divers champs susceptibles d'influencer leur développement : l'éducation postsecondaire, les services à la petite enfance, l'intégration des immigrants de même groupe linguistique, les soins de santé, les services municipaux, le développement économique et la radiodiffusion sont quelques autres exemples significatifs.

Le premier chapitre de ce rapport mentionne quelques initiatives du gouvernement fédéral qui laissent entrevoir un raffermissement de son engagement. Les cas rapportés ci-après viennent rappeler que cet engagement doit être mieux géré. Les sections subséquentes retracent les événements de l'exercice 2000-2001 qui ont marqué divers champs propices au développement communautaire.

LE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE



CHAPITRE 3 :

PROBLÈME

Les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire sont confrontées à de multiples obstacles qui nuisent à leur développement et à leur épanouissement.

PRINCIPE

Pour pouvoir se développer et séparer pleinement, les communautés minoritaires requièrent davantage de soutien de la part des institutions gouvernementales actives dans les domaines qui peuvent avoir des incidences sur le développement communautaire.

ACTION

La Commissaire continuera d'intervenir auprès des institutions fédérales afin qu'elles s'acquittent de leurs obligations relatives au développement des communautés et à la reconnaissance du français et de l'anglais, prévues à la Partie VII de la Loi sur les langues officielles. Ses interventions sont variées, s'adressant directement aux élus, aux administrateurs ou à l'opinion publique, ou encore, lorsqu'elle le juge nécessaire, aux tribunaux.

L'année 1988 est une date charnière dans l'édification des droits linguistiques des minorités francophones et anglophones du Canada, car elle marque l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur les langues officielles*. Dans la Partie VII de celle-ci, le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités de langue officielle, à appuyer leur développement et à promouvoir la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le problème n'est pas nouveau, puisqu'il a été signalé pour la première fois en 1998. Malgré les nombreuses recommandations qui lui ont été soumises, le gouvernement fédéral n'a toujours pas mis en place de politique pour éviter de répéter ses erreurs passées. Il est grand temps qu'il le fasse, car comme la Cour fédérale le lui a clairement indiqué, la Constitution lui interdit de se soustraire à ses obligations linguistiques en transférant ou en déléguant ses responsabilités. Il serait déplorable d'avoir encore à recourir aux tribunaux afin de faire respecter ce principe fondamental. Puisqu'il est plus ardu de redresser une situation que de la prévenir, la Commissaire presse instamment l'administration fédérale de mettre en place une politique axée sur le principe de la reddition des comptes qui, dans l'optique des transformations gouvernementales, viserait à préserver pleinement les droits linguistiques et à favoriser le développement des communautés minoritaires de langue officielle.

Une part importante des transformations gouvernementales prend forme par l'entremise d'ententes fédérales-provinciales, signées par centaines à chaque année. Le cadre de gestion des ententes fédérales-provinciales devrait être repensé afin de s'assurer, dorénavant, que le gouvernement fédéral s'acquitte pleinement des responsabilités que lui ont confiées la *Loi constitutionnelle de 1982* et la *Loi sur les langues officielles* de 1988. Le respect des droits linguistiques acquis doit être consigné à cet égard dans toutes les ententes signées par le gouvernement fédéral.

2.4 CONCLUSION

La modernisation et la gestion efficace de l'administration publique sont des objectifs éminemment souhaitables, mais ils ne doivent jamais porter ombrage à la dualité linguistique et aux valeurs qui la sous-tendent et la fortifient. Lorsque des ajustements sont nécessaires, l'État doit tout mettre en œuvre pour veiller à ce que les transformations gouvernementales entreprises par lui ou par d'autres ne portent pas atteinte aux droits linguistiques garantis à la population. Son leadership devrait s'intensifier au point de profiter de ces occasions pour consolider la dualité linguistique. S'il ne le fait pas, il laissera derrière lui non seulement une série d'occasions manquées, mais pire encore, l'image d'un gouvernement qui ne soutient pas activement l'une des valeurs les plus fondamentales du pays.

À la suite de l'adoption de ces deux lois, la Commissaire a poursuivi ses démarches auprès de la ministre et a aussi écrit à la présidente du comité de transition de Montréal afin de leur communiquer ses préoccupations au sujet de l'effet de ces lois sur la communauté anglophone minoritaire. De leur côté, dix-huit municipalités de l'île de Montréal ainsi que celle de l'Ancienne-Lorette (dans la région de Québec) ont intenté des procédures en vue de contester la validité de la loi 170. Parmi celles-ci, la Ville de Westmount a également contesté la validité de la loi 171. La Commissaire entend suivre attentivement l'évolution de ces dossiers.

d'une municipalité d'obtenir le statut bilingue dont pourrait bénéficier la communauté minoritaire de langue anglaise qui y réside. Selon la Commissaire, une telle limitation des droits de la communauté minoritaire de langue anglaise est incompatible avec le principe de progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais qui est encaissé au paragraphe 16(3) de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

d'Ottawa-Carleton. Le comité de transition de Sudbury a lui aussi adopté une politique linguistique de services au public pour la ville restructurée le 27 mars 2001. Le conseil municipal récemment élu compte quatre francophones et huit anglophones.

En novembre 2000, la population de la nouvelle Ville d'Ottawa a élu quatre francophones à son nouveau conseil municipal. La cérémonie d'ouverture de la première réunion du conseil s'est déroulée dans les deux langues officielles et le maire s'est déclaré favorable au bilinguisme de sa ville. La Commissaire entend multiplier les efforts afin de persuader les autorités politiques de la nécessité de reconnaître au français et à l'anglais le statut officiel qui leur revient en tant que langues officielles de la capitale du Canada.

AV QUÉBEC

L'Assemblée nationale a adopté en décembre 2000 le projet de loi 170 (Loi portant réforme de l'organisation territoriale municipale des régions métropolitaines de Montréal, de Québec et de l'Outaouais). Il prévoit la fusion d'une soixantaine de villes (qui deviendront des « arrondissements ») en cinq grandes municipalités dans les régions de Montréal, Longueuil, Québec, Lévis et Hull. Le projet de loi 171 (Loi modifiant la Charte de la langue française) a aussi été adopté au même moment. Il resserre les critères d'attribution du statut bilingue aux municipalités tels que prévus à l'article 29.1 de la Charte de la langue française. Les municipalités ou les arrondissements qui veulent se voir reconnaître un statut bilingue devront dorénavant compter une majorité de citoyens « de langue maternelle anglaise » sur leur territoire et non plus une majorité de citoyens « parlant une langue autre que le français ».

Avant l'adoption de la loi 170, la Commissaire a intercédé auprès de la ministre des Affaires municipales et ses représentants pour que les droits linguistiques acquis des citoyens et des citoyennes soient maintenus. Bien que la loi 170 prévoit effectivement que les villes détenant le statut de municipalité bilingue feront partie des arrondissements bilingues, il demeure que la modification apportée par la loi 171 à l'article 29.1 de la Charte de la langue française a pour effet de restreindre le droit d'un arrondissement ou

2.3 LES FUSIONS MUNICIPALES

Les provinces s'adonnent de plus en plus au regroupement de villes voisines pour les restructurer en grandes municipalités. En Ontario et au Québec, certaines fusions touchent des villes jusque-là officiellement ou officieusement bilingues en raison de la forte concentration de citoyens et de citoyennes de langue officielle minoritaire sur leur territoire. Nombre d'entre eux sont inquiets de voir ainsi diminué le poids relatif de leur communauté, craignant l'érosion de leurs droits linguistiques à l'échelon municipal.

EN ONTARIO

En décembre 1999, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté la loi 25, qui prévoit la création de deux grandes villes restructurées à Ottawa et à Sudbury. Le gouvernement Harris a refusé, entre autres choses, d'y incorporer une clause déclarant les municipalités officiellement bilingues. Les nouvelles villes d'Ottawa et de Sudbury comptent respectivement près de 20 p. 100 et 33 p. 100 de francophones. Le statut des langues officielles aux deux hôtels de ville a suscité un débat public considérable au cours de la dernière année. Les discussions entourant le caractère bilingue de la capitale nationale ont été particulièrement houleuses.

Au printemps 2000, la Commissaire a sollicité l'appui du premier ministre Jean Chrétien et du ministre des affaires intergouvernementales, Stéphane Dion. Les deux hommes ont promis d'intercéder auprès du gouvernement de l'Ontario pour l'inciter à reconnaître aux deux langues un statut officiel dans la capitale nationale.

La Commissaire a aussi plaidé la cause du bilinguisme municipal auprès des comités de transition des municipalités d'Ottawa et de Sudbury. Le comité de transition d'Ottawa a finalement adopté une politique de langues officielles le 8 mai 2000, qui reconduisait essentiellement les grandes lignes de la politique antérieure de l'ancienne municipalité régionale

L'enquête a révélé que le gouvernement fédéral n'avait pas appliqué les dispositions linguistiques prévues par la *Loi relative aux cessions d'aéroports* lors de la vente des aéroports et que cette abstention avait provoqué l'érosion des droits linguistiques des voyageurs. Les services dans la langue minoritaire devaient être garantis par les clauses linguistiques contenues dans les accords d'exploitation des aéroports où la demande de services dans la langue minoritaire est importante. Le ministère des Transports n'a malheureusement pas créé de mécanisme pour assurer l'application des exigences linguistiques. L'enquête a aussi décelé qu'après l'expiration des accords d'exploitation, d'une durée de dix ans, les aéroports n'auront plus l'obligation de continuer de dispenser leurs services dans la langue officielle de la minorité.

La Commissaire a recommandé à Transports Canada d'adopter des politiques visant à contrôler efficacement les clauses linguistiques des accords d'exploitation. Elle a demandé au Ministère d'assurer la continuité des services à la minorité linguistique au-delà des dix ans prévus dans les accords et de concevoir un programme d'information détaillé à l'intention des administrateurs d'aéroports privatisés à demande importante. Le Ministère a déclaré qu'il ferait ce qui est en son pouvoir pour assurer l'application des clauses linguistiques de ses accords. Il a toutefois indiqué que les aéroports vendus ne font plus partie de ses bureaux ou installations et qu'il n'aurait pas l'autorité d'imposer des exigences linguistiques après l'expiration des accords d'exploitation. Une modification à la *Loi relative aux cessions d'aéroports* pourrait, selon la Commissaire, remédier à cette lacune. Transports Canada n'a pas joué activement le rôle de surveillance qui lui revenait pour répondre aux plaintes portées à son attention. Néanmoins, depuis qu'il a pris connaissance du rapport d'enquête de la Commissaire, le Ministère a mis en place une série de mesures pour corriger les problèmes signalés. Ses gestionnaires se sont montrés empressés à résoudre les problèmes immédiats et ils examinent attentivement les options qui s'offrent à eux pour corriger les situations plus complexes. Les mesures correctives adoptées incluent des visites de surveillance des aéroports visés et l'ajout d'un lexique au site Web du Ministère, pour aider les opérateurs des aéroports à rendre leur signalisation bilingue.

Depuis une dizaine d'années, le ministère des Transports a cédé, par bail ou par vente, la majorité des aéroports nationaux et régionaux du pays. La *Loi relative aux cessions d'aéroports* de 1992 stipule que les nouveaux dirigeants des aéroports doivent continuer à se conformer à certaines dispositions de la *Loi sur les langues officielles*.

Après avoir reçu des plaintes concernant les aéroports de Sudbury, Windsor et Sault Ste. Marie, la Commissaire a lancé une enquête globale sur les incidences linguistiques de la privatisation de tous les aéroports régionaux. Son rapport final a été publié en février 2001. Les enquêtes sur les plaintes individuelles concernant les trois aéroports ontariens se poursuivent toujours.

LA PRIVATISATION DES AÉROPORTS

À l'instar des cas de dévolution de responsabilités cités dans la section précédente, les privatisations de sociétés publiques se font souvent au détriment des droits linguistiques des citoyens et des citoyennes. La privatisation d'Air Canada en est l'exemple le plus flagrant. Les plaintes à l'encontre du transporteur ont été tellement nombreuses depuis sa privatisation que la Commissaire a décidé d'en faire l'objet d'un examen exhaustif dont le contenu est rapporté au chapitre 4.

2.2 LES PRIVATISATIONS

Les partenariats devraient toujours préserver les droits et les recours prévus dans la *Charte* et dans la *Loi sur les langues officielles*. Des mesures doivent garantir que, dans une région donnée, les services transférés sont d'égale qualité à ceux offerts dans l'autre langue officielle. Les arrangements devraient inclure un financement pluriannuel pour assurer une certaine stabilité. Enfin, ils devraient prévoir des dispositions relatives à la réintégration des services au sein des institutions fédérales advenant la fin de l'entente.

UNE ASSOCIATION EFFICACE À LONDON

Un des partenariats sur lesquels a porté l'étude de la Commissaire unit le Centre de ressources de London du ministère du Développement des ressources humaines et l'ACFO de London-Sarnia. Depuis 1997, les deux organisations ont mis en place un système efficace pour guider les usagers francophones vers le Centre d'aide à l'emploi de l'ACFO. Les conseils d'emploi sont fournis conjointement dans ces deux centres. Un représentant des services à la clientèle pour les services en français du Ministère assure la coordination avec le conseiller en emploi de l'ACFO de London-Sarnia.

Tout en soulignant la synergie qui existe entre les deux organisations, la Commissaire a fait remarquer que leur collaboration pourrait avoir une plus grande portée. Cette observation semble avoir été prise en considération puisque les deux parties se sont récemment fixé une série d'objectifs pour accroître la quantité et la qualité des services offerts en français :

- Améliorer l'offre active de service en français au comptoir et au téléphone.
- Assurer une meilleure qualité des versions françaises des avis d'emplois vacants et de la télémessagerie.
- Augmenter la présence francophone au sein du Centre de ressources par l'embauche de nouveaux employés francophones ou bilingues et par une formation linguistique des membres du personnel qui le désirent.

- Élargir la gamme de services couverts pour inclure des services tels des programmes d'employabilité et de sensibilisation à la carrière, des programmes d'alphabétisation et de formation en informatique.

Même s'il ne corrige pas tous les problèmes, l'arrangement conclu entre le Ministère et l'ACFO de London-Sarnia donne des résultats convaincants, dont la communauté locale se déclare satisfaite. Leur partenariat devrait servir de modèle à toutes les communautés desservies par des centres de ressources humaines. Il pourra également être adapté à d'autres ministères.

jugement aura des répercussions importantes à l'échelle du pays car le ministère de la Justice devra revoir toutes les ententes intervenues avec les autorités provinciales afin que les droits linguistiques garantis par la *Loi sur les langues officielles* et le *Code criminel* soient clairement mentionnés et respectés. Mais surtout, ce jugement soulève la question fondamentale de savoir si le gouvernement fédéral ne devrait pas revoir toutes les ententes conclues dans le cadre des transformations gouvernementales pour s'assurer que les droits linguistiques de l'ensemble de la population canadienne sont entièrement respectés.

VERS LE SECTEUR COMMUNAUTAIRE : LA PRESTATION DE SERVICES PAR LES COMMUNAUTÉS ELLES-MÊMES

En 1999, le groupe de travail Fontaine sur les transformations gouvernementales a suggéré à l'administration fédérale d'établir d'avantage de partenariats avec des organismes communautaires pour leur déléguer la prestation de certains services publics dans la langue officielle de la minorité⁸. La suggestion a été retenue : la plupart des partenariats qui existaient déjà ont été maintenus et plusieurs autres ont vu le jour depuis.

Une étude publiée par la Commissaire en juin 2000⁹ recense et analyse la centaine d'arrangements signés jusqu'ici. L'étude constate que la majorité des services qui ont fait l'objet d'un transfert émanent des secteurs du développement économique et de l'employabilité. Les partenariats sont répandus dans l'Ouest et commencent à prendre leur envol en Ontario, mais demeurent rares en Atlantique et au Québec. La Commissaire a recommandé au gouvernement d'instaurer un système de collecte de données qui lui permettra de suivre l'évolution des ententes en vue d'en faire une évaluation globale. Elle lui a aussi suggéré de prévoir des mécanismes de contrôle et d'évaluation dans chaque arrangement individuel.

⁸ Secrétariat du Conseil du Trésor, *Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales*, rapport du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles, janvier 1999.

⁹ Commissariat aux langues officielles, *Collaboration entre l'État et les communautés : nouvelles modalités pour la prestation de services*, juin 2000.

Le jugement, rendu en mars 2001, donne raison à la Commissaire. La Cour a estimé ne pas avoir la compétence requise pour examiner d'éventuels manquements aux obligations prévues à la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, mais elle a néanmoins conclu que les mesures prises par le ministère de la Justice pour appliquer la *Loi sur les conventions* ne protègent pas adéquatement la totalité des droits linguistiques quasi constitutionnels prévus à la Partie XVII du *Code criminel* et à la Partie IV de la *Loi*.

Selon le tribunal, le gouvernement de l'Ontario et les autorités municipales agissent pour le compte du gouvernement du Canada dans la mise en œuvre de la *Loi sur les conventions* et sont tenus de respecter les droits linguistiques quasi constitutionnels prévus à la *Loi* et aux articles 530 et 530.1 du *Code criminel*. La Cour a également déclaré qu'en ne respectant pas les droits linguistiques prévus à la *Loi sur les langues officielles* et au *Code criminel*, le ministère de la Justice violait les articles 16 et 20 de la *Charte*. La Cour a donc ordonné au ministère de la Justice du Canada de prendre les mesures nécessaires – législatives, réglementaires et autres – pour faire en sorte que les droits linguistiques quasi constitutionnels, reconnus par les articles 530 et 530.1 du *Code criminel* et la Partie IV de la *Loi*, soient respectés.

La Commissaire a été heureuse d'apprendre que le ministre de la Justice a décidé de ne pas porter le jugement en appel. Le ministère de la Justice dispose donc d'un délai d'un an à compter de la date du jugement pour se conformer aux ordonnances de la Cour. La Commissaire suivra de très près les mesures qui seront prises par le Ministère afin de s'assurer que les modifications apportées à la *Loi sur les conventions*, son règlement et les ententes conclues avec le gouvernement de l'Ontario ou les municipalités garantissent dans les faits la pleine mise en œuvre des droits linguistiques prévus par la *Loi sur les langues officielles* et le *Code criminel*. Comme le mentionnait à juste titre le juge Blais, « [...] les justiciables sont en droit de s'attendre à ce que leurs droits linguistiques leur soient garantis au même titre que si l'application de la *Loi sur les conventions* était faite par le Procureur général du Canada ».

Il est désormais clairement établi que le gouvernement fédéral ne peut plus se soustraire à ses obligations linguistiques en transférant ou en déléguant ses responsabilités en matière de prestation de services. Ce

Elles existent en Ontario, mais dans certaines circonstances seulement. Les garanties prévues dans la *Loi sur les services en français* sont inopérantes hors des régions désignées bilingues. Quant aux droits linguistiques prévus dans la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, ils ne sont pas identiques à tous les droits garantis par le *Code criminel*. Au surplus, les droits qui sont garantis ne s'appliquent pas aux municipalités, alors qu'en Ontario, celles-ci ont l'autorité de poursuivre pour des infractions fédérales, ayant été habilitées à le faire par le gouvernement provincial.

Dans un rapport d'enquête transmis aux parties en 1997, le Commissaire Goldbloom recommandait au ministère de la Justice de toujours prévoir des garanties linguistiques dans les ententes négociées pour encadrer les transferts de responsabilité judiciaire. Devant le refus du ministère d'y donner suite, la Commissaire a déposé un recours en Cour fédérale avec le consentement de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario. Des audiences ont eu lieu en janvier et en octobre 2000.

La Commissaire a fait valoir que le gouvernement fédéral ne respectait pas son engagement, prévu dans la Partie VII de la *Loi*, de favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires. L'adoption et l'application des modifications à la *Loi sur les conventions* trahissent cet engagement à plusieurs égards, notamment parce qu'elles ne prévoient pas le maintien des droits linguistiques garantis dans le *Code criminel* et dans la Partie IV de la *Loi*, parce que leur impact sur les communautés franco-ontariennes n'a pas été considéré, et parce que ces communautés n'ont pas été consultées au préalable.

La Commissaire a également fait valoir au tribunal que le gouvernement fédéral ne respectait pas l'article 25 de la *Loi*, qui l'oblige de veiller à ce que les services offerts par des tiers agissant pour son compte répondent aux mêmes obligations linguistiques que celles qui lui incombent en matière de prestation de services. La Commissaire a aussi soutenu que le gouvernement devait veiller à ce que les provinces et les municipalités qui intentent des poursuites pour des infractions fédérales respectent ses obligations linguistiques en matière judiciaire (prévues au *Code criminel*) et extrajudiciaire (prévues à la Partie IV de la *Loi*) et qu'en ne maintenant pas ces droits linguistiques, le gouvernement fédéral violait l'article 16 de la Charte.

du Patrimoine, du gouvernement territorial et de l'Association franco-yukonnaise ont eu lieu au début de l'année 2001. Santé Canada y a exprimé son intention de trouver les moyens pour que les droits linguistiques de la minorité francophone du Yukon soient respectés, ce que le ministère a ensuite confirmé à la Commission. Nous suivrons de près les progrès à cet égard.

VERS LES PROVINCES ET LES MUNICIPALITÉS : LA LOI SUR LES CONTRAVENTIONS

En 1996, le Parlement a modifié sa *Loi sur les contraventions* pour permettre au gouvernement du Canada d'habilliter, par voie de règlement, une province, un territoire ou une municipalité à engager des poursuites pénales pour des infractions fédérales tout en suivant la procédure pénale spécifique de la province ou du territoire concerné. Depuis que la loi modifiée est entrée en vigueur, le ministère de la Justice a élaboré un projet d'entente générale avec la province de l'Ontario. Il a aussi conclu deux ententes particulières avec les villes de Mississauga et d'Ottawa pour préciser les modalités de traitement des contraventions relatives aux stationnements.

Aucune disposition de la *Loi sur les contraventions* et de son règlement ni aucune clause du projet d'entente générale conclu avec la province, ne prévoit de garanties linguistiques semblables à celles que contiennent la Partie XVII du *Code criminel* (pour les aspects judiciaires des poursuites, tels que le droit à un procès dans sa langue, l'obligation pour le procureur de la Couronne de s'exprimer dans la langue de l'accusé, le droit d'être jugé par un juge qui comprend la langue de l'accusé, etc.) et la Partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (pour les services extrajudiciaires, tels que renseignements sur les infractions, correspondances, informations au public, etc.). Quant aux ententes particulières conclues avec les deux municipalités, les clauses linguistiques qu'elles contiennent ne sont pas suffisantes. Ainsi, les accusés ne bénéficient plus que des garanties linguistiques accordées par les provinces – lorsqu'elles existent.

Santé Canada a répondu qu'une telle démarche serait inutile puisque les mécanismes en place permettaient déjà le traitement rapide des litiges. Ne partageant pas cet avis, la Commissaire a convié les représentants du ministère à discuter du règlement des plaintes avec toutes les parties intéressées. Les premières rencontres avec des représentants du ministère dans leur langue à l'Hôpital général de Whitehorse.

Au cours des dernières années, le ministère de la Santé a transféré la gestion de plusieurs programmes et services au gouvernement territorial du Yukon. Dans un rapport d'enquête datant de 1999, la Commissaire reprochait à Santé Canada de ne pas avoir inclus une clause de garantie linguistique dans l'accord conclu avec le Yukon pour encadrer le transfert de l'Hôpital général de Whitehorse. Elle a enjoint au ministère et au gouvernement territorial de concevoir un mécanisme efficace pour traiter les plaintes des francophones qui éprouvent des difficultés à recevoir des soins dans leur langue à l'Hôpital général de Whitehorse.

VERS LES TERRITOIRES : LE RÉGLEMENT DES DIFFÉRENDS À L'HÔPITAL GÉNÉRAL DE WHITEHORSE

Les observations de la Commissaire seront consignées dans son prochain rapport annuel. Pour l'instant, il importe de noter que la politique du Conseil du Trésor sur l'ensemble de la question des dévolutions et des transformations se fait toujours attendre malgré les appels répétés de la Commissaire. Le gouvernement doit agir avec beaucoup de diligence dans ce dossier.

Dans un rapport d'enquête datant de 1997, le Commissaire d'alors a mis en évidence les nombreuses lacunes dont souffrent ces ententes en matière linguistique. Il a adressé plusieurs recommandations aux autorités compétentes des ministères du Patrimoine, du Développement des ressources humaines et du Conseil du Trésor, pour que les droits acquis du public soient respectés. En avril 2001, M^{me} Adam a avisé ces ministères du suivi qu'elle compte entreprendre pour évaluer la mise en œuvre de ces recommandations.

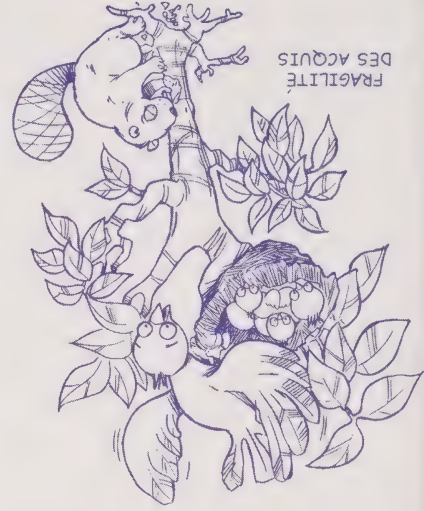
Entre 1996 et 1997, le ministère du Développement des ressources humaines s'est entendu avec chaque territoire et chaque province, sauf l'Ontario, pour leur transférer la gestion des programmes de formation de la main-d'œuvre. Dans certains cas, les modalités qui encadrent ces transferts sont précisées dans des ententes particulières.

VERS LES PROVINCES : LES ENTENTES FÉDÉRALES-PROVINCIALES SUR LE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL

L'administration fédérale transfère trop souvent ses responsabilités à d'autres échelons de gouvernement ou au secteur privé sans veiller à ce que ces derniers respectent tous les droits linguistiques dont bénéficiaient jusqu'à la les utilisateurs des services transférés.

2.1 LA DÉVOLUTION DE RESPONSABILITÉS

Pour la Commissaire, le maintien des droits acquis est sacré. Lorsqu'un service gouvernemental – fédéral ou provincial – subit une transformation, l'utilisateur doit toujours conserver son droit d'être servi dans la langue officielle de son choix. Ces transformations doivent certes respecter les droits acquis, mais elles devraient, au surplus, être guidées par l'obligation du gouvernement fédéral de faire progresser les deux langues officielles vers une égalité tangible. Comme en témoignent les exemples qui suivent, la Commissaire a redoublé d'ardeur au cours du dernier exercice pour lutter contre l'érosion des droits linguistiques qu'entraînent souvent ces transformations gouvernementales.



Peu importe les pressions, les droits linguistiques doivent être maintenus.

LES TRANSFORMATIONS GOUVERNEMENTALES



CHAPITRE 2 :

PROBLÈME

PRINCIPE

ACTION

Les transformations gouvernementales, en particulier les privatisations et la dévolution de certaines responsabilités à d'autres échelons de gouvernement, ont affaibli l'appui de l'administration fédérale au développement des communautés minoritaires de langue officielle, en plus d'avoir nuí aux services offerts au public dans les deux langues.

Les transformations gouvernementales devraient toujours respecter les droits linguistiques de la population et favoriser la progression vers l'égalité du français et de l'anglais partout au Canada.

La Commissaire presse l'administration fédérale de mettre en place une politique qui, dans l'optique des transformations gouvernementales, viserait à préserver pleinement les droits linguistiques et à favoriser le développement des communautés minoritaires de langue officielle.

Soucieux de moderniser et surtout de rationaliser les services publics, les gouvernements ont beaucoup diversifié leurs modes de gestion et de prestation de services. Dévolution de responsabilités (vers les provinces, les territoires, les municipalités, les secteurs communautaire et privé), privatisations et fusions municipales sont autant de transformations qui ont diminué tant la quantité que la qualité des services offerts à la population dans les deux langues officielles⁶.

⁶ Ces impacts négatifs sont examinés en détail dans une étude du Commissaire Victor Goldbloom intitulée *Les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada*, parue en 1998.

1.4 CONCLUSION

La dualité linguistique procure au Canada des avantages économiques, culturels et sociaux bien réels. Elle exige une attention et un appui tout aussi réels, tant individuels que collectifs, que les autorités concernées se doivent d'encourager. Leur leadership jouera toujours un rôle vital en matière de langues officielles. La *Loi sur les langues officielles* est issue d'une grande démonstration de leadership et son application en exige encore davantage. La Commissaire s'efforce de renouveler son leadership en diversifiant ses interventions et ses méthodes. Le gouvernement fédéral a fait preuve d'un certain laxisme ces dernières années, mais il semble vouloir se ressaisir. Le raffermissement de son engagement est essentiel si on veut espérer un jour réussir à convaincre toutes les provinces et tous les territoires d'en faire autant.

Dans la foulée des bonnes intentions exprimées par le gouvernement dans le dernier discours du Trône, la Commissaire s'attend à des gestes concrets, vigoureux et rapides. Le raffermissement de l'engagement du gouvernement est essentiel pour une pleine mise en œuvre de la *Loi* au sein de toutes ses institutions et pour persuader les provinces et les territoires de leur emboîter le pas. Il doit donner un solide coup de barre pour mobiliser son lourd appareil et prendre des mesures immédiates afin d'inciter les provinces à respecter leurs obligations linguistiques lorsqu'elles acceptent une contribution fédérale. Le train a sifflé ! Attendons maintenant de voir s'il quittera bientôt la gare.

communications avec l'assemblée législative, le gouvernement et les tribunaux provinciaux. Ce soutien apporté par le gouvernement du premier ministre Pat Binns au développement des communautés francophones et acadienne mérite qu'on lui rende hommage.

La Commissaire se félicite également de la bonne volonté dont le gouvernement du Nunavut a fait montre dans ses discussions avec l'Association francophone du Nunavut pour mettre en place un modèle de prestation des services en français sur l'ensemble du territoire.

Par ailleurs, le gouvernement du Yukon a accordé une subvention pour la construction d'un Centre de la francophonie à Whitehorse. Les Territoires du Nord-Ouest ont eux aussi investi pour appuyer divers projets de développement communautaire. Le gouvernement de la Colombie-Britannique a créé un centre de responsabilité pour les affaires francophones, une première dans la province. En Ontario, de nouveaux règlements ont été adoptés pour simplifier la procédure en vue d'obtenir des services juridiques en français dans la province. Le gouvernement de Terre-Neuve fait des efforts louables pour offrir des services dans les deux langues officielles. Il consacre beaucoup d'énergie à la formation linguistique de ses employés, particulièrement dans le secteur de la santé. Le gouvernement de la Saskatchewan a, quant à lui, relancé la mission de l'Office des Affaires francophones en nommant un directeur après avoir consulté la communauté.

des communautés anglophones en situation minoritaire sont en voie de devenir des modèles de concertation.

Mis sur pied au cours de l'année 2000 par Santé Canada, le Comité francophone fournit une plate-forme nationale où une réflexion a été amorcée en vue d'identifier des avenues de solution pour l'amélioration des services de santé en français. Le ministre fédéral de la Santé a ainsi reconnu l'importance pour les francophones vivant en situation minoritaire d'avoir des services de santé de qualité. Le Comité a demandé la collaboration de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) afin de réaliser une étude, pour le Ministère, sur la situation actuelle des services de santé en français. Le Comité consultatif des communautés anglophones en situation minoritaire a, pour sa part, entamé ses travaux en février 2001 et il s'apprête à établir ses priorités pour l'année en cours.

1.3 LE LEADERSHIP PROVINCIAL ET TERRITORIAL – QUELQUES INITIATIVES À SOULIGNER

Les autorités provinciales et territoriales ne semblent pas toujours bien saisir la portée de leurs responsabilités à l'égard de la dualité linguistique depuis l'entrée en vigueur, en 1982, de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Il incombe au gouvernement fédéral de veiller à ce que ces instances reconnaissent, lorsqu'elles acceptent une contribution financière des autorités fédérales à un de leurs programmes, qu'elles sont tenues de respecter certaines obligations à l'égard des services qui doivent être offerts à leur minorité de langue officielle. Il serait donc nécessaire d'inclure dans toutes les ententes fédérales-provinciales et fédérales-territoriales les engagements des gouvernements à cet égard, ainsi que des clauses qui s'y rattachent, afin d'assurer un véritable mécanisme de reddition des comptes. D'heureuses initiatives, survenues au cours de l'année écoulée, sont dignes de mention. À l'Île-du-Prince-Édouard, par exemple, une *Loi sur les services en français* est entrée en vigueur en mars 2000. Ses dispositions garantissent aux francophones le droit d'utiliser le français dans leurs

UNE COLLABORATION FRUCTUEUSE ENTRE LE GOUVERNEMENT ET LES COMMUNAUTÉS

Le Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne a été créé en 1998 pour rapprocher les communautés francophones vivant en situation minoritaire et les ministères et organismes fédéraux chargés du développement économique et des ressources humaines. Il s'agit d'une innovation qui nous apparaît fort prometteuse. C'est une nouvelle approche de collaboration entre des représentants gouvernementaux et communautaires pour gérer des programmes fédéraux de façon à favoriser le développement et l'épanouissement de la francophonie au Canada. Ce concept inclusif commence non seulement à s'enraciner dans la culture de DRHC, mais semble aussi avoir un effet d'entraînement sur d'autres institutions. Santé Canada a créé un comité semblable en 2000 et Industrie Canada étudie la possibilité d'en instaurer un pour améliorer la gestion de ses programmes.

La Commissaire a accueilli avec enthousiasme l'annonce de la création d'un comité homologue au Québec. Le bureau du Comité national de développement des ressources humaines pour la communauté minoritaire anglophone a été inauguré à Montréal au printemps 2001. Le Comité, auquel siègent des représentants de la communauté anglophone de la province, viendra appuyer le développement de cette minorité qui fait face à des défis importants, surtout dans les régions rurales.

Le programme Développement des collectivités a été créé par Industrie Canada en 1986 pour contribuer à élever les compétences locales nécessaires au développement économique des communautés rurales du pays. La Commissaire souhaite que les organismes fédéraux de développement régional revoient leur programme pour établir un volet qui réponde spécifiquement aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle.

En outre, la Commissaire a suivi de près les progrès accomplis par Santé Canada, tant dans sa manière de collaborer avec les communautés minoritaires de langue officielle pour mieux répondre à leurs besoins que dans l'élaboration de plans d'action précis. Le Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire et le Comité consultatif

Le Comité mixte permanent des langues officielles revêt une importance particulière en raison de l'article 88 de la Loi qui stipule qu'il est « [...] chargé spécialement de suivre l'application de la présente loi, des règlements et instructions en découlant, ainsi que la mise en œuvre des rapports du commissaire, du président du Conseil du Trésor et du ministre du Patrimoine canadien. » Ce comité s'est réuni à neuf reprises du 1^{er} avril 2000 jusqu'au déclenchement des élections en octobre 2000. Ses travaux ont surtout porté sur la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi, qui traite de l'engagement fédéral à l'égard du développement des communautés minoritaires de langue officielle. Le rapport d'étape publié en juin 2000, et qui constituait un suivi du rapport sur le même sujet en 1996, résume les consultations tenues par le Comité auprès de dirigeants fédéraux et de leaders communautaires dans les secteurs culturel, social et économique. Plusieurs témoins ont fait état de leurs préoccupations devant la dévolution de certaines responsabilités fédérales aux provinces, de même que de l'impact des réductions résultant de la lutte au déficit. La Commissaire souhaite vivement que le rapport final du Comité sur la Partie VII s'inscrive dans la foulée du dernier discours du Trône, et qu'il contienne des directives claires qui permettront d'éliminer les ambiguïtés qui subsistent dans l'interprétation et l'application des dispositions contenues dans cette partie importante de la Loi.

Le Comité mixte issu de la nouvelle législature a débuté ses travaux en mars 2001 et s'était réuni à trois reprises jusqu'au 31 mars 2001, date à laquelle se termine la période couverte par le présent rapport. Au moment d'écrire ces lignes, le comité envisageait de procéder à l'étude du rapport annuel de la Commissaire et d'examiner le dossier d'Air Canada, de même que celui de la diffusion dans les deux langues officielles des débats de la Chambre des communes. La Commissaire souhaite maintenir une relation efficace avec le Comité mixte afin que soit donné un suivi durable aux recommandations de ses rapports. Pour ce faire, le Commissariat explorera les avenues pouvant lui permettre d'augmenter sa capacité de liaison parlementaire dans le but de mieux informer et appuyer les parlementaires et leur personnel dans leur suivi des rapports de la Commissaire.

LE LEADERSHIP PARLEMENTAIRE

s'intéressant au conseil et ayant accès à Internet. La Commissaire se réjouit de constater qu'en Ontario, au Québec, au Manitoba, en Saskatchewan et au Nouveau-Brunswick, les utilisateurs ont accès à des sites bilingues. Elle recommande que les autres conseils fédéraux emboîtent le pas et offrent eux aussi le contenu de leurs sites dans les deux langues officielles.

À titre d'agent du Parlement, la Commissaire accorde une grande importance à ses relations avec les comités parlementaires et

particulièrement avec le Comité mixte permanent des langues officielles. Ces comités constituent des lieux de réflexion favorisant la reddition des comptes, principe qui est au cœur de la démocratie canadienne. Ils influencent les ministères et organismes fédéraux ainsi que l'opinion publique, tant par leurs travaux et les rapports qu'ils produisent que par les témoignages appelés à comparaître. Dans une certaine mesure, on peut déterminer l'incidence des dossiers du Commissariat par l'intérêt qu'ils ont suscité chez les parlementaires.

En juin 2000, la Commissaire a comparu devant le Comité sénatorial permanent sur les transports et les communications dans le cadre de l'étude du projet de loi C-26 modifiant d'autres lois, notamment la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*. La Commissaire s'est réjouie non seulement que de nouvelles dispositions aient confirmé l'assujettissement de la société Air Canada à la *Loi sur les langues officielles* ainsi que son obligation de veiller à ce que ses filiales respectent leurs obligations linguistiques au chapitre du service au public, mais aussi que la Cour fédérale n'ait pas à trancher cette question. Toutefois, elle compte sur la collaboration des parlementaires pour que la *Loi* soit appliquée dans son intégralité par la Société et ses filiales actuelles et futures (voir le chapitre 4). La Commissaire a aussi comparu en mars 2001 devant le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration afin de proposer des modifications au projet de loi C-11 (qui vise à modifier la loi actuelle sur l'immigration) dans le but de favoriser, par l'immigration, un ressourcement démographique plus équitable des communautés de langue officielle.

en œuvre, à l'échelle locale, des lois sur les langues officielles. Ils agissent également comme agent de liaison avec les membres de la communauté minoritaire de leur région. Outre les représentants locaux du gouvernement fédéral, ces conseils réunissent aussi des fonctionnaires provinciaux et territoriaux responsables des services aux minorités de langues officielles et, souvent, des porte-parole de la communauté minoritaire. Des sous-comités ont déjà été formés dans toutes les provinces, sauf au Québec, où le conseil fédéral tarde toujours à créer le sien. Un tel sous-comité aurait pourtant des défis de taille à relever, comme celui d'examiner davantage le problème chronique qu'est la sous-représentation des anglophones au sein de l'administration fédérale dans la province. Cependant, le Conseil fédéral du Québec, que la Commission a rencontré en décembre 2000, a fait preuve de leadership en entamant des discussions avec le greffier du Conseil privé et le Secrétaire du Conseil du Trésor pour trouver des solutions qui inciteront les bureaux-chefs d'Ottawa à mieux respecter le statut de la langue française dans leurs communications avec les fonctionnaires.

Quelques-unes des activités des conseils fédéraux méritent d'être soulignées. En Colombie-Britannique, par exemple, le conseil fédéral a mis sur pied un projet-pilote, en collaboration avec le Conseil du Trésor et la communauté francophone, qui vise à améliorer les services en français dans les bureaux fédéraux désignés bilingues de la province. Le conseil fédéral de l'Alberta, en collaboration avec le Bureau d'information du Canada, a, quant à lui, lancé une campagne de promotion des services fédéraux offerts en français dans la province. Au Manitoba, le sous-comité des langues officielles a œuvré à l'établissement de trois centres de services à St-Boniface, St-Pierre et Notre-Dame. En Saskatchewan, le sous-comité a procédé à l'ouverture de deux guichets uniques à Gravelbourg et Bellevue. En Ontario, le conseil a placé le dossier des langues officielles aux premiers rangs de son plan d'action pour l'année 2001. Dans la région de l'Atlantique, le conseil de l'Île-du-Prince-Édouard a organisé plusieurs séances d'information et foires populaires pour discuter de l'engagement fédéral et présenter les programmes susceptibles d'intéresser la communauté francophone.

Les gestionnaires régionaux ont créé, sur le Web, un réseau (GFNet) qui facilite les échanges entre leur conseil fédéral, les sous-comités, les groupes de travail, le Secrétaire, les employés des fonctions publiques fédérale, provinciale ou territoriale de leur région et toute personne

LE RÉSEAU DES CHAMPIONS MINISTÉRIELS DES LANGUES

OFFICIELLES

Depuis 1998, un membre de la haute direction de toutes les institutions fédérales agit comme « champion des langues officielles » de son organisation. Directement responsables devant leur sous-ministre, ces cadres supérieurs jouent un rôle capital : ils doivent veiller à ce que leur ministère respecte l'acquisition de ses engagements en matière de langues officielles.

Les membres de ce réseau se réunissent chaque année pour discuter des enjeux de la mise en œuvre de la Loi. Leur dernière rencontre, qui a eu lieu en novembre 2000, leur a permis de discuter de la « vision renouvelée » du programme des langues officielles, de ses forces et de ses faiblesses, et d'identifier les défis qui devront être relevés au cours des cinq prochaines années.

Les ressources ministérielles consacrées à la gestion des langues officielles ont grandement diminué au cours de la dernière décennie. La direction des langues officielles de plusieurs ministères a été réduite à une seule personne, dont le statut hiérarchique est devenu nettement inférieur à ce qu'il a été dans le passé. Leur capacité de veiller à la mise en œuvre des langues officielles dans leur ministère en a été sérieusement compromise. L'arrivée en scène du Réseau des champions est donc encourageante, dans la mesure où le gouvernement fédéral acceptera de lui confier un plus grand rôle dans l'élaboration des politiques et des programmes des institutions fédérales, et de lui donner par le fait même les ressources nécessaires pour assumer ce rôle. Un tel regroupement de cadres supérieurs motivés et soucieux de promouvoir les langues officielles recèle un immense potentiel, dont il faudra savoir tirer profit.

LES CONSEILS RÉGIONAUX DES HAUTS FONCTIONNAIRES

FÉDÉRAUX

Chaque province et chaque territoire compte un conseil de hauts fonctionnaires fédéraux dont le rôle est de favoriser les discussions sur les enjeux régionaux et locaux. La vaste majorité de ces conseils fédéraux se sont dotés de sous-comités de langues officielles qui doivent veiller à la mise

qu'elles intègrent leurs responsabilités linguistiques à leurs opérations quotidiennes. Beaucoup reste à faire, notamment en regard des résultats peu reuissants du *Bilan national des services au public en français et en anglais*, rapportés au chapitre 4.

Malgré tout, et bien qu'il soit trop tôt pour poser un jugement définitif, plusieurs signes prometteurs semblent indiquer que l'administration fédérale a amorcé un virage dans la bonne direction. Les paragraphes qui suivent présentent une série d'initiatives dont la Commissaire applaudit les progrès.

LE COMITÉ DES SOUS-MINISTRES DES LANGUES OFFICIELLES

La Commissaire est heureuse de constater que les langues officielles sont l'une des cinq priorités autour desquelles le greffier du Conseil privé a articulé ses objectifs stratégiques pour l'année à venir.

Le greffier avait renouvelé le mandat du Comité des sous-ministres des langues officielles en 1999. La Commissaire a rencontré le Comité en juin 2000 pour discuter de l'importance d'un plus grand leadership dans la mise en œuvre de la Loi, puis en septembre 2000 pour explorer les pistes d'actions concrètes. Au cours du dernier exercice, le Comité a servi de tribune où les mandatarins fédéraux ont pu discuter de façon constructive des grands enjeux relatifs aux langues officielles. Plusieurs sous-ministres ont amorcé une réflexion sur le bilan et l'avenir des langues officielles, trente ans après l'adoption de la Loi. Cependant, il importe que tout ce processus de réflexion aboutisse à des actions concrètes dans un proche avenir. Il est urgent que les efforts de concertation horizontale débouchent sur des décisions significatives, des actions et des changements tangibles.

Le Comité a adopté quatre priorités : la santé, la langue de travail, le français sur Internet et la vision des langues officielles. Les dossiers de la santé, du français sur Internet et du renouvellement de la vision

gouvernementale ont connu certains progrès au cours du dernier exercice. Nul doute que la langue de travail au sein de la fonction publique est le dossier qui posera le plus grand défi au Comité. Le problème est tel que la Commissaire a entrepris une étude spéciale sur le sujet, dont les premiers résultats et pistes d'action devraient être rendus publics dans les mois à venir.

langue officielle de leur choix et une chance sur cinq de se faire offrir activement un tel choix. Le gouvernement pourrait aussi, entre autres, tirer parti des nouvelles technologies et créer des centres de services intégrés dans la langue de la minorité. Ces centres regrouperaient les services des divers paliers de gouvernement et pourraient rejoindre, grâce aux technologies modernes, les plus petites communautés en s'appuyant sur la présence d'une communauté minoritaire organisée en réseaux.

Pour ce qui est de la langue de travail, on doit mettre davantage l'accent sur les aspects « dynamiques », et notamment psychologiques et comportementaux, plutôt que sur les aspects purement linguistiques de la problématique en recourant à plus d'outils tirés de la panoplie des sciences sociales (sondages, groupes témoins, observations directes, etc.) afin de mieux saisir la réalité quotidienne.

La réalisation des engagements de la Partie VII de la Loi est la responsabilité de l'ensemble des institutions fédérales et chacune d'elles devrait se doter d'un régime d'application et de ressources adéquates à cette fin. Il faudrait aussi repenser l'approche pour adapter à chaque secteur de développement (soit le développement économique, le développement culturel et des communications, le développement social et de la santé et le développement des ressources humaines), et veiller à y intégrer un volet régional ou provincial. À cette fin, les dispositions de l'article 45 de la Loi ouvrent la voie à une vision plus large des consultations et négociations avec les provinces en vue d'assurer la coordination des services fédéraux, provinciaux, municipaux ainsi que ceux liés à l'instruction.

Cette esquisse stratégique part du principe que les langues officielles sont une valeur fondamentale de la société canadienne et que la pleine mise en œuvre de l'ensemble des objectifs de la Loi doit être au cœur des préoccupations des autorités publiques. Un engagement clair et constant du gouvernement fédéral envers ces objectifs doit se traduire par des actions concrètes et visibles dans les activités quotidiennes de l'appareil gouvernemental.

De nombreuses institutions doivent absolument changer leur culture interne et placer les objectifs de la Loi aux tout premiers rangs de leurs priorités. Elles se bornent souvent à accomplir le strict minimum pour s'acquitter de leurs obligations. Un grand remue-ménage est nécessaire pour

POUR RELANCER L'APPLICATION DE LA LOI

D'emblée, il faut reconnaître l'importance des changements survenus au cours des trente dernières années dans le domaine des langues officielles, soit depuis l'entrée en vigueur de la première Loi en la matière. Cependant, au cours de la dernière décennie, la lutte au déficit, des changements apportés par les transformations gouvernementales, y compris la réorganisation des programmes, les privatisations et les dévolutions de programmes, ainsi que les efforts de simplification des systèmes de responsabilisation ont entraîné une érosion cumulative importante des droits linguistiques. Ces transformations ont eu un impact grave sur les communautés vivant en situation minoritaire car leur développement économique, social, culturel et éducatif n'a pas fait partie des processus décisionnels du gouvernement. Leur situation était déjà trop fragile pour pouvoir supporter un tel délestage des obligations linguistiques de l'État, et le Canada tout entier en est appauvri.

Le gouvernement doit faire le bilan des réalisations et des défis à relever, s'inspirer des travaux de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme et viser la pleine mise en œuvre des droits reconnus dans la *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982 et la *Loi sur les langues officielles* de 1988. Voici quelques pistes que nous développerons davantage au cours de l'année.

L'orientation stratégique du gouvernement doit miser sur l'égalité des chances, soit celle de l'égalité de statut des communautés francophone et anglophone et le droit de chacune d'elles à des établissements distincts, notamment en matière d'enseignement et de culture. Pour atteindre cet objectif, il faudrait que le gouvernement reconnaisse les inégalités des communautés linguistiques au même titre qu'il a reconnu les inégalités régionales en prévoyant à l'article 36 de la *Loi constitutionnelle de 1982* le principe de la péréquation pour remédier à de telles inégalités. En effet, pour se développer et s'épanouir, les communautés de langue officielle ont besoin de lieux, d'espaces, d'institutions dans lesquels elles peuvent exprimer leur culture et leurs particularités.

En ce qui concerne les services au public, il faut que les responsables à tous les niveaux soient tenus de remédier au fait que les Canadiennes et les Canadiens ont, en moyenne, sept chances sur dix d'être servis dans la

La réalisation des objectifs de la politique canadienne des langues officielles exige une approche concertée de la part des diverses composantes de l'État canadien. Le cadre de gestion de la collaboration intergouvernementale doit être revu pour s'assurer que l'ensemble des gouvernements concertent leurs efforts afin de s'acquitter de leurs responsabilités linguistiques.

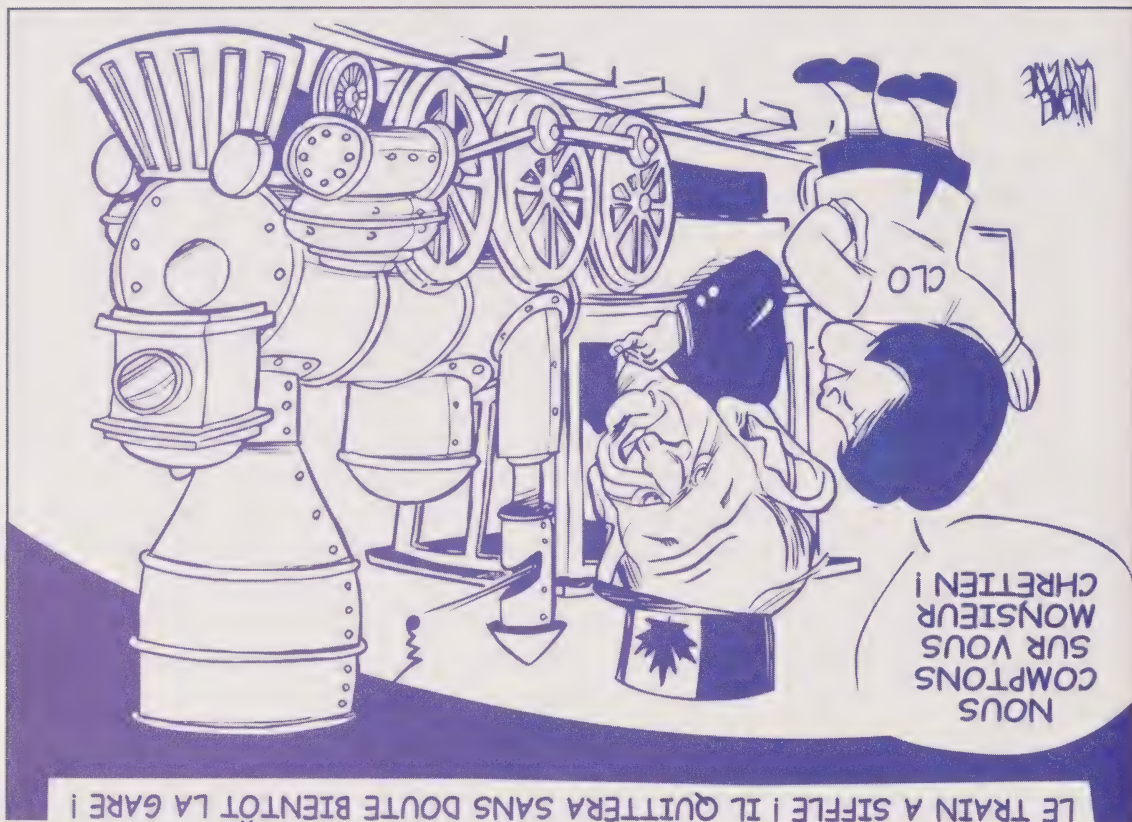
Par « responsabilités », nous entendons d'abord l'obligation du gouvernement et du Parlement dans son ensemble de rendre compte du respect et de la mise en œuvre des obligations linguistiques inscrites dans la Constitution, dans la Loi, dans les autres textes législatifs et réglementaires ainsi que dans les politiques. Ces responsabilités comprennent donc le leadership ou l'engagement, une action concertée, la reddition de comptes et la promotion des langues officielles.

Il est évident que ces responsabilités forment un tout et qu'il est difficile de concevoir, par exemple, une reddition de comptes efficace, une coordination articulée ou un programme de communications dynamique sans un leadership engagé. Il importe d'investir chaque membre du cabinet fédéral d'un sens renouvelé de la priorité qu'il faut accorder à la progression vers l'égalité linguistique. Le gouvernement fédéral doit donner l'exemple et soutenir une action concertée des législatures et gouvernements provinciaux, interpellés à œuvrer aussi à la progression vers l'égalité. Il faut pour cela se doter des moyens adéquats.

La notion même de la responsabilité ministérielle repose sur la prémisse d'un contrôle effectif des moyens pour atteindre les finalités prévues par les lois et les politiques. Cela explique en partie aussi la difficulté que les gouvernements éprouvent à gérer des questions horizontales ou thématiques engageant simultanément la responsabilité de plusieurs ministres. À plus forte raison quand, dans un régime fédéral, il s'agit d'orchestrer l'action de plusieurs paliers de gouvernement pour qu'ils s'acquittent efficacement de leurs responsabilités linguistiques. Il importe donc de mettre en place des mécanismes de responsabilisation et de mise en œuvre efficace de l'ensemble des programmes de langues officielles au sein de l'appareil fédéral, et d'assurer aussi, par l'entremise d'un centre de responsabilité fort au Bureau du Conseil privé, une coordination efficace de la collaboration intergouvernementale.

Ces paroles doivent absolument donner le ton aux années à venir afin de pousser toutes les institutions fédérales à concrétiser davantage leur engagement en vue d'appuyer activement le développement des minorités linguistiques, de renforcer la culture et la langue françaises, et de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage des deux langues officielles dans la société canadienne. Malgré les signes encourageants et les bonnes intentions manifestées par le gouvernement, il y a lieu de rester vigilant car ce n'est pas parce que le train siffle qu'il a déjà quitté la gare.

LE TRAIN A SIFFLÉ ! IL QUITTERA SANS DOUTE BIENTÔT LA GARE !



du Canada, particulièrement dans les nouvelles technologies de l'information, l'importance pour le gouvernement de promouvoir la place du français dans la zone de libre-échange des Amériques (ZLEA) a aussi fait l'objet d'un rapport fort pertinent du Conseil de la langue française du Québec⁵.

1.2 LE LEADERSHIP FÉDÉRAL EN VOIE DE MOBILISATION

L'ENGAGEMENT DU GOUVERNEMENT : LES HEUREUX PRÉSAGES DU DERNIER DISCOURS DU TRÔNE

Les élections fédérales de novembre 2000 n'ont pas provoqué de grands débats concernant les langues officielles, les politiciens ayant bien peu discuté des principaux enjeux linguistiques durant la campagne. Si les questions linguistiques sont demeurées largement absentes des débats électoraux, la plate-forme du parti vainqueur contenait toutefois une section sur les langues officielles. On y traitait de promotion, de transformation de la culture organisationnelle et d'immersion française. La période postélectorale a été le théâtre de plusieurs initiatives encourageantes, qui ont culminé avec le discours du Trône du 30 janvier 2001. On y trouve l'énoncé le plus important jamais prononcé depuis quinze ans dans un tel discours :

« La dualité linguistique du Canada est au cœur de notre identité canadienne et constitue un élément clé de notre société dynamique. La protection et la promotion de nos deux langues officielles sont une priorité du gouvernement, d'un océan à l'autre. Le gouvernement renouvellera son engagement à l'égard de communautés minoritaires de langue officielle viables et du renforcement de la culture et de la langue françaises, tout en mobilisant ses efforts pour que tous les Canadiens puissent communiquer avec le gouvernement dans la langue officielle de leur choix. »

⁵ Conseil de la langue française, *Les enjeux et les défis linguistiques de l'intégration des Amériques*, février 2001.

programme au public, car il apporte une précieuse contribution à la dualité linguistique et à l'unité canadienne.

SUR LA SCÈNE INTERNATIONALE : PROMOUVOIR L'EXPÉRIENCE ET LES COMPÉTENCES DU CANADA

La Commissaire est également présente au sein de l'Institut international des ombudsmans et de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie, où elle est chargée de la coordination régionale (Amériques-Antilles).

Avec ses deux langues officielles et sa grande expérience en matière d'aménagement linguistique, le Canada peut jouer un rôle de premier plan à l'étranger dans le domaine de la dualité linguistique. En sa qualité d'ombudsman, la Commissaire a valorisé cette expertise canadienne lors de rencontres internationales au cours de l'exercice 2000-2001. Elle y a prôné l'attachement du Canada aux valeurs démocratiques et au respect de ses communautés de langue officielle.

La Commissaire entend faciliter le développement de telles collaborations internationales afin de permettre au Canada de jouer un rôle à la hauteur de ses compétences, comme il le fait déjà dans le domaine de l'autoroute de l'information. Les possibilités sont nombreuses et variées, car la dualité linguistique est pertinente à plus d'un égard, selon qu'on en souligne le caractère politique, démocratique, légal, économique, social ou culturel. La valeur économique ajoutée de cette « industrie » canadienne des langues officielles ne doit pas être négligée.

Parallèlement, la Commissaire fait valoir le visage francophone du Canada à l'étranger. Elle a ainsi resserré les liens avec certains organismes internationaux francophones, comme la Délégation générale de la langue française et l'Agence universitaire de la Francophonie.

Dans le cadre du Sommet des Amériques, la Commissaire est intervenue auprès des autorités canadiennes afin de promouvoir la place du français au sein de cette zone d'échange économique. Elle a insisté sur l'importance de reconnaître dans les faits la place des deux langues officielles

- Le régime gouvernemental d'application de la Loi, y compris le renforcement du leadership politique et administratif et la transformation de la culture de la fonction publique fédérale.
- La jeunesse.

POUR LES JEUNES : L'IMPORTANCE D'ÉCHANGER

En novembre 2000, la Commissaire a profité de la tenue du Parlement jeunesse, à Winnipeg, pour recueillir les opinions de jeunes francophones sur les sujets susmentionnés. Les participants, qui provenaient des provinces et territoires de l'Ouest et du Nord, ont indiqué qu'ils souhaitent vivement préserver et affirmer leur caractère distinct, mais ont ajouté qu'ils se sentent marginalisés. Ils ont besoin de se sentir fiers, inclus, et de tisser des liens entre eux. À cet égard, ils ont noté qu'Internet ne remplacerait jamais les grands rassemblements. Ils estiment qu'il incombe au gouvernement fédéral de promouvoir les deux langues officielles par des programmes concrets qui encouragent les échanges. Selon eux, la majorité anglophone devrait être davantage sensibilisée à la dualité linguistique et à la valeur ajoutée qu'apporte le fait français au Canada.

La Commissaire a également rencontré de jeunes étudiants anglophones de l'Université du Manitoba. Pour eux, la dualité linguistique est une partie intégrante des valeurs canadiennes. Ils considèrent important de connaître le français, ne serait-ce que pour contribuer à l'unité du pays. Ils estiment également que le gouvernement fédéral doit accroître son appui au développement et à l'épanouissement des communautés francophones vivant en situation minoritaire. À leur avis, le gouvernement fédéral devrait investir plus de ressources dans les programmes favorisant l'apprentissage et le maintien du français, tels les programmes d'immersion et d'échanges. À ce sujet, il convient de souligner que le Programme de bourses d'été de langues fête son 30^e anniversaire cette année. Lancé en 1971, ce programme fédéral donne aux jeunes Canadiens et Canadiennes l'occasion d'apprendre le français ou l'anglais langue seconde, ou, dans le cas des minorités francophones, de perfectionner leur langue maternelle. Plus de 190 000 jeunes y ont participé à ce jour. La Commissaire encourage fortement le ministère du Patrimoine canadien à mieux faire connaître ce

DES CONSULTATIONS ÉCLAIRANTES, DES PRIORITÉS COMMUNES

De février à août 2000, la Commissaire s'est adonnée à un vaste exercice de consultation pancanadien. Des rencontres ont été organisées dans 20 villes de toutes les régions du pays. Plus de 500 personnes y ont participé, rassemblées en 51 groupes s'intéressant aux langues officielles³. Les thèmes abordés étaient variés, mais les discussions ont surtout porté sur le rôle des principaux protagonistes (Commissaire aux langues officielles, gouvernements fédéral et provinciaux); les futurs grands enjeux; les voies à emprunter pour améliorer le statut des deux langues officielles; l'enseignement dans la langue de la minorité et l'apprentissage du français et de l'anglais comme langues secondes; et la situation des communautés francophones et anglophones minoritaires au Canada.

Ces consultations ont contribué à façonner une liste de *Priorités stratégiques*, qui identifie les dossiers phares sur lesquels la Commissaire compte concentrer ses énergies⁴:

- Le développement communautaire, y compris l'immigration, la santé et les services sociaux.
- La qualité des services au public canadien.
- La langue de travail dans la fonction publique fédérale.
- La dualité linguistique canadienne sur le plan international, y compris Internet.
- L'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.
- L'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne, y compris la transformation de l'opinion publique et la question de la capitale nationale.

³ Commissariat aux langues officielles, *De la parole à l'action : consultations pan-canadiennes par la Commissaire aux langues officielles*, octobre 2000.

⁴ Cette liste vient en quelque sorte homologuer la liste de *Dossiers phares* établie de façon préliminaire dans le Rapport annuel 1999-2000 (p. 9). Elle demeure susceptible d'être modifiée de façon à rajuster les priorités selon les événements qui surviendront dans les années à venir.

VERS DES SOLUTIONS DURABLES

De nombreuses plaintes sont répétitives, à tel point qu'on peut soupçonner certaines institutions d'être aux prises avec des problèmes systémiques qui les empêchent de s'acquitter adéquatement de leurs responsabilités en matière linguistique. Là où le processus usuel échoue, comment persuader les institutions d'adopter des mesures correctives permanentes ?

Face à des plaintes récurrentes, la Commissaire entend consulter les plaignants et les institutions visés, pour discuter avec eux de la possibilité d'utiliser de nouvelles méthodes susceptibles d'apporter des solutions permanentes. L'une des approches proposées pourrait consister à favoriser une plus grande participation des institutions fédérales à la recherche de remèdes, pour qu'elles se responsabilisent davantage à l'égard de la permanence de la solution. Une autre approche qui pourrait être considérée est la facilitation. La Commissaire pourrait songer à y recourir lorsque les voies habituelles se seront avérées sans issue. Si les circonstances s'y prêtent et si le plaignant et l'institution en cause y consentent, un expert en facilitation pourrait être chargé d'aider les parties à s'entendre sur une solution pratique, conforme à la Loi. La Commissaire sera disposée à envisager l'utilisation de toute autre méthode valable qui pourrait être suggérée par les parties intéressées lors des consultations.

Il est entendu que les solutions adoptées dans le cadre d'une participation accrue des institutions, d'une facilitation, ou de toute autre méthode valable, devront être conformes aux exigences de la Loi. Ces nouvelles approches ne porteront jamais préjudice au droit d'un plaignant d'exercer un recours judiciaire s'il en est insatisfait.

Les enquêteurs recevront tous une formation en techniques de négociation. Ce programme leur permettra de perfectionner leur aptitude à obtenir la coopération de leurs interlocuteurs en les incitant à participer activement à la recherche d'une solution durable. Venant appuyer leurs efforts, un groupe d'agents de liaison a été créé pour encourager l'ensemble des institutions fédérales à se soumettre volontairement aux dispositions de la Loi. Ils entameront des discussions avec les institutions pour simplifier le processus de résolution des plaintes. Plus généralement, le groupe élaborera des stratégies pour resserrer la collaboration entre la Commissaire et les institutions.

- le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada;
- l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

LA PLAINTE COMME OUTIL DE CHANGEMENT

Lorsqu'une plainte fondée est portée à son attention, la Commissaire ne doit pas se limiter à constater la violation de droits linguistiques. Les enquêtes et la résolution des plaintes doivent aller à la racine même de l'infraction pour que le problème soit réglé de façon définitive. Dans une affaire entendue par les tribunaux, la Cour fédérale d'appel a décrit le rôle de la Commissaire en ces termes :

« La Commissaire se voit reconnaître un pouvoir d'intervention tout à fait inhabituel et le Parlement lui dicte expressément, lorsqu'elle reçoit une plainte, d'aller au fond des choses et de ne pas se contenter d'examiner la légalité technique des choses par l'administration qui a fait l'objet de la plainte² ».

Les centaines de plaintes qui sont déposées chaque année peuvent catalyser des changements. Le législateur a conféré à la Commissaire un éventail de pouvoirs pour inciter les institutions fédérales à se conformer aux dispositions de la *Loi sur les langues officielles*. Le principal outil de la Commissaire demeure la recommandation. Si des manquements perdurent, la *Loi* prévoit que la Commissaire peut les porter à l'attention du Conseil du Trésor, assurer un suivi, soumettre un rapport au gouverneur en conseil et au Parlement, ou encore intervenir devant la Cour fédérale.

Pour résoudre des problèmes particulièrement complexes, une étude approfondie de leurs causes et de leurs ramifications peut s'avérer judicieuse. La Commissaire entend vouer davantage de ressources à de telles études. Celles-ci permettent d'explorer des avenues novatrices qui aboutissent souvent à des solutions efficaces parce qu'elles visent à résoudre le problème à sa source. Les plus récentes enquêtes et études spéciales de la Commissaire sont résumées au chapitre 4.

² St-Onge c. Le Commissariat aux langues officielles, [1992] 2 CF 287 (CAF).

1.1 LE LEADERSHIP DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

CAP SUR LE CHANGEMENT

M^{me} Adam a pris les rênes du Commissariat résolue à son tour à tout mettre en œuvre pour faire respecter la *Loi sur les langues officielles*. De façon particulière, elle incite l'administration fédérale à prendre le virage requis pour remplir adéquatement ses obligations linguistiques. Elle tente aussi de convaincre les provinces et les territoires de se joindre à la marche vers l'égalité réelle du français et de l'anglais au pays.

La Commissaire continuera d'exercer son rôle traditionnel d'ombudsman avec vigilance, mais elle compte élargir le cadre de ces fonctions de protecteur pour assumer davantage de fonctions d'éducateur. Elle désire mieux informer la population canadienne de ses droits et consolider la place de la dualité linguistique au cœur de l'identité canadienne.

Au cours des derniers mois, la Commissaire et son équipe se sont particulièrement efforcées d'être des « agents de changement ». Cet effort leur a permis de se rallier autour d'une vision et d'une mission communes : *Vision*. Nous nous engageons à ce que le Canada consacre l'égalité du français et de l'anglais comme une valeur fondamentale du pays et tire une juste fierté de la vitalité de ses collectivités de langue officielle. *Mission*. En tant qu'agent de changement et bureau d'ombudsman, le Commissariat aux langues officielles a comme mission de prendre toutes les mesures voulues pour la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit :

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;

M^{me} Dyane Adam a été nommée Commissaire aux langues officielles en 1999. Pour elle, les objectifs de la *Loi sur les langues officielles* ne seront vraiment atteints que lorsque le français et l'anglais parviendront à une égalité réelle au sein des institutions fédérales et dans l'ensemble de la société canadienne.

La dualité linguistique témoigne d'un engagement d'envergure qui touche non seulement à la promotion de l'égalité des deux langues officielles dans l'ensemble du pays, mais aussi à la qualité des services offerts au public en français et en anglais, à la capacité de travailler dans la langue de son choix dans la fonction publique, à la participation équitable des deux groupes linguistiques dans la fonction publique, au développement communautaire des minorités linguistiques ainsi qu'à l'accès à des services de santé et à des systèmes d'éducation dans les deux langues officielles.

Un tel engagement nécessite la participation pleine et entière de l'ensemble de l'État. Dans son premier rapport annuel publié l'an dernier, la Commissaire a vivement dénoncé les résistances administratives et politiques qui freinent la mise en œuvre de la Loi. Elle a réclamé avec fermeté que le gouvernement fédéral prenne les mesures vigoureuses qui s'imposent.

S'il est nécessaire, le leadership politique ne suffit pas à pousser l'appareil gouvernemental à modifier sa culture organisationnelle. Il ne peut, à lui seul, donner un statut réellement équivalent aux deux langues officielles au sein de notre société. L'effort doit être collectif. Il doit mobiliser les protagonistes de tous les secteurs de la fonction publique fédérale, car c'est à eux que revient l'ultime responsabilité d'atteindre les objectifs de la Loi. Pour que l'égalité des deux langues au sein de notre société devienne tangible, cet objectif doit aussi interpeller les citoyens et les citoyennes de toutes les provinces ainsi que leurs gouvernements. Sans leur appui, les communautés minoritaires éprouveront toujours des difficultés à se développer et à s'épanouir pleinement.

Les paragraphes qui suivent brosent un portrait du leadership assumé au cours du dernier exercice par les principales autorités agissant sur la scène canadienne des langues officielles : le Commissariat aux langues officielles, l'administration fédérale, et les gouvernements provinciaux et territoriaux.

LE LEADERSHIP EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES

Dans son rapport annuel d'octobre 2000, la Commissaire aux langues officielles a fait le constat d'une situation inacceptable découlant d'un manque flagrant de leadership du gouvernement fédéral dans la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Dans le discours du Trône du 30 janvier 2001, le gouvernement a renouvelé son engagement à mobiliser l'appareil fédéral. Il y a plusieurs signes que des réflexions sont en cours au sein de l'administration publique. Cependant, il importe que des actions concrètes et immédiates soient prises pour que cette relance devienne une réalité.

Le gouvernement fédéral doit montrer sa fierté envers les langues officielles du Canada et être un modèle d'application de la *Loi*, tant pour les autres paliers de gouvernement que l'ensemble de la société canadienne, afin de démontrer la richesse que nous procure la dualité linguistique comme composante fondamentale du tissu social canadien.

L'engagement du discours du Trône du 30 janvier 2001 devrait être suivi d'un plan d'action qui présente une stratégie claire et des actions ciblées, accompagnée de ressources appropriées. Ce plan, doté de mécanismes de concertation, permettra de mobiliser véritablement l'appareil fédéral et de donner un véritable coup de barre en matière de langues officielles.

PROBLÈME

PRINCIPE

ACTION



CHAPITRE 1 :

Dans l'ensemble, ce rapport lance au gouvernement le défi de joindre l'action à la parole et de donner le coup de barre nécessaire afin de renverser les effets de l'érosion cumulative qu'ont connue les droits linguistiques au cours des dernières années. Il enjoint également au gouvernement de respecter non seulement la lettre de la *Loi sur les langues officielles*, mais aussi son esprit. Si le premier rapport de la Commissaire a poussé l'appareil fédéral à amorcer un virage dans la bonne direction, il importe que ce deuxième rapport l'incite à des actions vigoureuses dans un proche avenir. Le train a sifflé. Voyons maintenant s'il quittera la gare !

La dualité linguistique et le bilinguisme officiel exigent des efforts qui nécessitent d'être soutenus et stimulés par un solide leadership, tant politique que communautaire. Plusieurs communautés minoritaires de langue officielle font ainsi preuve de leadership, resserrant les liens entre elles, élargissant leurs réseaux, s'ouvrant aux immigrants et aux autres communautés qui les entourent. Ce réseautage permet de briser leur isolement et contribue grandement à leur développement social et économique. Il est essentiel et doit continuer à s'étendre et à recevoir un appui ferme.

Les lacunes et les incidents rapportés cette année démontrent encore une fois l'existence de problèmes systémiques dans l'application de la politique canadienne sur les langues officielles. Les études approfondies qui sont entreprises pour en identifier la source et les causes mènent habituellement à la même conclusion : la résistance ou l'indifférence de l'institution visée par les plaintes empêche la mise en place de solutions durables. Une fois de plus, la réponse à ce dilemme se résume en trois mots-cles : leadership, engagement et responsabilité.

Il faut, par la concertation entre le leadership politique et administratif, amener un changement de culture en profondeur au sein des institutions. Le devoir d'offrir des services de qualité équivalente dans les deux langues officielles devra se retrouver au cœur de l'éthique de la fonction publique fédérale. Ce devoir tire sa source dans le respect de la spécificité de toutes les communautés francophones et anglophones, où qu'elles soient au pays. Tous les services offerts, dans les domaines du transport aérien, de la sécurité d'État, du sport de haut niveau et des communications par Internet par exemple, s'ils reflétaient la dualité linguistique, ne pourraient que contribuer à la cohésion nationale.

Ce plan devrait viser la pleine mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* au sein de toutes les institutions fédérales. Les institutions doivent prendre conscience que la *Loi sur les langues officielles* s'applique non seulement à leur fonctionnement quotidien, tant sur le plan de la langue de travail que de la langue de service, mais aussi au rôle qu'elles jouent dans la promotion du français et de l'anglais au sein de la société canadienne et dans l'appui au développement des communautés minoritaires de langue officielle. La dualité linguistique se pave peut-être de bonnes intentions mais, chose certaine, elle se cimente par des gestes concrets et des résultats tangibles.

L'heure de la responsabilisation à tous les paliers du gouvernement a sonné. Il importe que le gouvernement se dote rapidement d'une politique qui garantira que les transformations gouvernementales et les transferts de responsabilités ne portent pas atteinte aux droits linguistiques acquis à la population. Son leadership devrait s'intensifier de telle sorte qu'il puisse profiter de ces occasions pour consolider la dualité linguistique au moyen d'une politique axée sur le principe de l'égalité des chances, de l'imputabilité et du respect des droits linguistiques acquis, soutenue par des ressources adéquates. S'il ne le fait pas, il laissera derrière lui non seulement une série d'occasions manquées, mais, pire encore, l'image d'un gouvernement qui ne soutient pas activement l'une des valeurs les plus fondamentales du pays.

Le gouvernement doit également donner l'exemple par une action concertée avec ses homologues provinciaux et territoriaux qui sont aussi appelés à soutenir la progression vers l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne, ainsi qu'à appuyer le développement des communautés minoritaires de langue officielle. Cette concertation est impérative, car le développement et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle dépendent de trop de facteurs, comme l'éducation, l'immigration, les services municipaux, les services de santé et la radiodiffusion, pour que le leadership isolé de quelques institutions puisse leur servir de véritable soutien. Lorsqu'il est dit que le gouvernement doit s'acquitter pleinement de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, ceci implique aussi qu'il respecte la Partie VII de la *Loi* qui statue que le gouvernement doit s'engager à favoriser l'épanouissement des minorités de langue officielle, à appuyer leur développement et à promouvoir la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

SOMMAIRE

C'est avec comme toile de fond le 30^e anniversaire du Commissariat aux langues officielles que la Commissaire, M^{me} Dyane Adam, présente son

deuxième rapport annuel couvrant la période du 1^{er} avril 2000 au 31 mars 2001. En plus de rendre compte des principales activités menées par le Commissariat au cours du dernier exercice financier, ce rapport réaffirme l'approche renouvelée et la mission d'agent de changement que s'est donnée la Commissaire Adam dans le domaine des langues officielles.

Si le premier rapport de la Commissaire avait servi à poser un diagnostic et à lancer un cri d'alarme face à l'érosion lente mais cumulative des droits linguistiques, il faut reconnaître que l'appel semble avoir été entendu et compris par le gouvernement fédéral à qui la Commissaire avait reproché un manque flagrant de leadership. Le dernier discours du Trône a en effet signalé le début d'une mobilisation politique attendue qui a également trouvé écho au sein de la haute direction de la fonction publique avec l'annonce du greffier du Conseil privé que les langues officielles constituent l'une de ses cinq priorités stratégiques. Les ingrédients sont maintenant en place pour rectifier le tir et passer à une mise en œuvre efficace de l'ensemble du programme des langues officielles.

Mais, malgré ces signes encourageants, beaucoup

reste à faire afin de redresser les torts causés par des

années de compressions budgétaires, de restructurations

gouvernementales et, plus généralement, par un laisser-

aller politique. Aussi, la Commissaire Adam reste-t-elle

prudente et aux aguets en attendant que le gouvernement

précise ses intentions et dévoile un plan d'action qui

comporte des objectifs clairs, un train de mesures ciblées et

des mécanismes de concertation. Pour la mise en œuvre de

ce plan, le gouvernement doit mobiliser rapidement

l'ensemble des intervenants et se doter de ressources

adéquates, afin d'atteindre des résultats concrets, durables

et mesurables.

langues officielles, les rapports successifs des commissaires ont fait état de nombreuses difficultés dans l'application de la Loi. C'est encore vrai cette année. Certaines institutions fédérales font bien peu de cas des lacunes signalées par le Commissariat aux langues officielles et la légèreté avec laquelle plusieurs d'entre elles accueillent souvent ses recommandations doit cesser. Comme ce rapport le démontrera, la Commissaire entend employer différents moyens pour y parvenir.

Ce 30^e rapport annuel s'inscrit dans la foulée du précédent, tant par sa forme que par son contenu. Il traite des dossiers qui ont retenu l'attention de la Commissaire Dyane Adam au cours de l'exercice 2000-2001. Il situe les enjeux, présente les nouveaux développements et décrit les principales interventions de la Commissaire et de son équipe. Un recensement de leurs interventions figure en annexe. Le compte-rendu et les aspects administratifs de l'ensemble des activités du Commissariat sont décrits en détail dans deux rapports distincts : le *Rapport sur les plans et les priorités* et le *Rapport sur le rendement*¹.

Les dossiers les plus significatifs sont présentés sous cinq grands thèmes, abordés tour à tour dans les prochains chapitres : le leadership en matière de langues officielles (chapitre 1); l'impact des transformations gouvernementales sur les droits linguistiques (chapitre 2); le développement des communautés minoritaires (chapitre 3); les études et enquêtes spéciales (chapitre 4); et les préoccupations des citoyens et des citoyennes (chapitre 5).

L'importance des droits en matière linguistique est fondée sur le rôle essentiel que joue la langue dans l'existence, le développement et la dignité de l'homme. C'est pour cette raison que nous pouvons former des concepts, structurer et ordonner le monde d'un point de vue linguistique. Le langage constitue le pont entre l'isolement et la collectivité, qui permet aux individus de dépasser les frontières et de vivre en société.

(Cour suprême du Canada, *Renvoi relatif aux droits linguistiques au Manitoba*, 1985)

AVANT- PROPOS

Le mandat de la Commissaire lui est conféré par la Loi sur les langues officielles (ci-après la Loi). Il lui incombe de :

Prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne. (art. 56)

Tous les ans, la Commissaire aux langues officielles rend compte de ses activités dans un rapport présenté au Parlement. Exceptionnellement cette année, la publication du rapport annuel coïncide avec la publication d'un bilan préparé à l'occasion du 30^e anniversaire du Commissariat aux langues officielles, intitulé *Nos langues officielles : pour finir un siècle et commencer un millénaire*.

Un long chemin a été parcouru depuis la parution du tout premier rapport du premier Commissaire en 1971. Inscrite dans la *Charte canadienne des droits et libertés* (ci-après la *Charte*), la dualité linguistique est incontestablement une valeur fondamentale du Canada. Elle se traduit par une panoplie de responsabilités gouvernementales et institutionnelles, de politiques et de programmes. En l'espace de trente ans, d'immenses progrès ont été réalisés. En dépit des controverses que le bilinguisme officiel a parfois provoquées, le paysage linguistique de la société canadienne s'est véritablement transformé. Le nombre de Canadiens et de Canadiennes bilingues a doublé. Les mentalités ont changé elles aussi : les nombreux avantages de la politique canadienne sur les langues officielles sont devenus une source de fierté pour la majorité des citoyens et citoyennes du pays, même chez ceux qui sont unilingues. Pourtant, même si les droits linguistiques de la population canadienne sont enchâssés dans la Constitution et clairement énoncés dans la Loi sur les

5.2 Plaintes relatives à la prestation des services au public.	105
L'attitude proactive du Conseil de contrôle des renseignements	
relatifs aux matières dangereuses.	106
Un formateur qui ne maîtrisait pas suffisamment l'anglais	107
Les Jeux de la Francophonie et les Championnats du monde	
d'athlétisme	108
Les modifications à la Loi électorale du Canada	109
Les élections fédérales de novembre 2000	109
Nuageux avec possibilité d'éclaircies au ministère de l'Environnement	110
5.3 Plaintes relatives à la langue de travail des employés fédéraux.	111
Des clients qui avaient leur voyage !	112
Quelques écarts chez Mesures Canada	113
Le cap vers l'anglais du Collège de la Garde côtière canadienne	113
5.4 Plaintes relatives aux exigences linguistiques des postes	115
En Atlantique, on doit pouvoir conseiller en français	116
Des mesures correctives durables au ministère des Travaux publics	
et des Services gouvernementaux	117
Via Rail – les profils dans l'Ouest canadien	117
5.5 Plaintes relatives à l'égalité des chances d'avancement et d'emploi, et à	
la participation équitable des deux groupes linguistiques au sein de	
la fonction publique fédérale	118
La répartition linguistique de la fonction publique fédérale	119
La participation des anglophones au sein de la fonction publique	
fédérale au Québec	119
Les employés anglo-québécois de la Société canadienne des postes	120
Les chances égales d'emploi au ministère des Affaires étrangères	
et du Commerce international	121
5.6 Conclusion	121
LE MOT DE LA FIN.	122
ANNEXE	124
INDEX.	126

69	L'engagement du CRTC à favoriser l'épanouissement des minorités.
70	Le droit des Canadiens et des Canadiennes de suivre les débats de la
72	Chambre des communes dans la langue officielle de leur choix
72	3.7 Conclusion
74	Chapitre 4
74	ÉTUDES ET ENQUÊTES SPÉCIALES
75	4.1 Les études et enquêtes
75	Bilan national des services au public en français et en anglais
76	UN CHANGEMENT DE CULTURE S'IMPOSE
78	LES PRINCIPES DIRECTEURS QUI DEVRAIENT GUIDER LES INSTITUTIONS
79	Le prochain défi d'Air Canada : la fusion linguistique
80	LA SAGA DES FILIALES
80	LES SERVICES EN VOL
82	LES QUESTIONS SYNDICALES VERSUS LES SERVICES AU SOL DANS LES AÉROPORTS
82	LES COMMUNICATIONS DANS LA PRESSE ÉCRITE
83	LA LANGUE DE TRAVAIL ET LA PARTICIPATION ÉQUITABLE
84	POUR QU'AIR CANADA RESPECTE SES OBLIGATIONS
84	Le français dans le sport de haut niveau
85	Les obligations linguistiques des représentants de la Couronne
88	Des services douaniers en français aux postes frontaliers ontariens
90	4.2 Les suivis
91	Étude sur le gouvernement du Canada et le français sur Internet
91	Étude spéciale sur les services en français offerts par la
92	Gendarmerie royale du Canada au Manitoba
92	Enquête sur le profil linguistique des postes de gendarmes au
93	Nouveau-Brunswick
93	Étude sur les points de contrôle de sûreté préalable à l'embarquement
95	dans les aéroports et les messages de sécurité à bord des avions
96	4.3 Conclusion
98	Chapitre 5
98	LES PRÉOCCUPATIONS DES CITOYENS ET DES CITOYENNES
99	5.1 La Commissaire à l'écoute
99	Profil général des renseignements fournis
99	Interventions dans les médias
100	Participation à diverses activités publiques
101	Profil général des plaintes reçues

Vers le secteur communautaire : la prestation de services par les communautés elles-mêmes

44

2.2 Les privatisations

La privatisation des aéroports

46

2.3 Les fusions municipales

48

En Ontario

48

Au Québec

49

2.4 Conclusion

50

Chapitre 3

LE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

52

3.1 L'engagement (inégal) du gouvernement fédéral

54

Fédération Franco-Ténoise et al. c. Sa Majesté la reine et al.

55

Une réorganisation administrative qui nuitrait au développement et à

56

l'épanouissement de la communauté minoritaire

56

La connaissance du français : insuffisant pour immigrer au Canada

56

Le développement des minorités ethnoculturelles francophones

57

3.2 L'immigration et l'intégration des immigrants

58

Étude sur l'immigration et la dualité linguistique canadienne

59

Une approche holistique

61

3.3 L'éducation

62

Le recrutement de l'effectif scolaire cible

62

Contestation judiciaire de la Loi sur l'éducation

62

du Nouveau-Brunswick

64

Un palmarès scolaire qui cause des remous au Québec

65

3.4 Les services de santé

66

Des efforts louables du côté de Santé Canada

66

L'Hôpital Monfort

66

3.5 Les services municipaux

67

Charlebois c. Ville de Moncton et le Procureur général

67

du Nouveau-Brunswick

67

3.6 Les services de radiodiffusion

68

La distribution en mode numérique ouvre de nouvelles avenues

68

Les services de radiodiffusion en français à l'extérieur du Québec

69

TABLE DES MATIÈRES



AVANT-PROPOS	10
SOMMAIRE	12
Chapitre 1	16
LE LEADERSHIP EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES	16
1.1 Le leadership du Commissariat aux langues officielles	18
Cap sur le changement	18
La plainte comme outil de changement	19
Vers des solutions durables	20
Des consultations éclairantes, des priorités communes	21
Pour les jeunes : l'importance d'échanger	22
Sur la scène internationale : promouvoir l'expérience	23
et les compétences du Canada	23
1.2 Le leadership fédéral en voie de mobilisation	24
L'engagement du gouvernement : les heureux présages	24
du dernier discours du Trône	24
Pour relancer l'application de la Loi	27
Le Comité des sous-ministres des langues officielles	29
Le Réseau des champions ministériels des langues	30
officielles	30
Les conseils régionaux des hauts fonctionnaires	30
fédéraux	30
Le leadership parlementaire	32
Une collaboration fructueuse entre le gouvernement	32
et les communautés	34
1.3 Le leadership provincial et territorial – quelques	35
initiatives à souligner	35
1.4 Conclusion	37
Chapitre 2	38
LES TRANSFORMATIONS GOUVERNEMENTALES	38
2.1 La dévolution de responsabilités	39
Vers les provinces : les ententes fédérales-provinciales	39
sur le développement du marché du travail	39
Vers les territoires : le règlement des différends	40
à l'Hôpital général de Whitehorse	40
Vers les provinces et les municipalités : la Loi sur les	41
contrventions	41

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DE
LA CHAMBRE DES COMMUNES
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à

l'article 66 de la

Loi sur les langues officielles,

je sou mets au Parlement,

par votre intermédiaire,

le trentième

rapport annuel du

Commissaire aux langues

officielles qui se rapporte

à la période du

1^{er} avril 2000

au 31 mars 2001.

La Commissaire

aux langues officielles,

Dyane Adam

Septembre 2001

MONSIEUR LE PRÉSIDENT
DU SÉNAT
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à

l'article 66 de la

Loi sur les langues officielles,

je soumetts au Parlement,

par votre intermédiaire,

le trentième

rapport annuel du

Commissaire aux langues

officielles qui se rapporte

à la période du

1^{er} avril 2000

au 31 mars 2001.

La Commissaire

aux langues officielles,



Dyane Adam

Septembre 2001

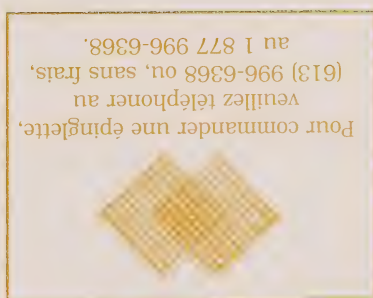
LE TISSU SOCIAL CANADIEN

Un tissu est fait de nombreux fils. Les citoyens et citoyennes de ce pays, parlant le français ou l'anglais et ayant des racines ethnoculturelles fort diverses, forment un tissu social que nous appelons le Canada.



Les personnes qui portent l'épingle du Commissariat aux langues officielles témoignent de leur engagement à promouvoir les meilleures relations humaines possible entre les composantes francophone et anglophone du tissu social canadien.

Illustrations de Michel Lavigne



© Ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2001
No de cat. : SF1-2001
ISBN : 0-662-65844-2



Imprimé sur du papier recyclé
Printed on recycled paper

RAPPORT ANNUEL

LE TISSU SOCIAL CANADIEN

*Un tissu est fait
de nombreux fils.
Les citoyens et citoyennes
de ce pays, parlant le
français ou l'anglais et
ayant des racines
ethnoculturelles fort
diverses, forment
un tissu social que nous
appelons le Canada*

2000 • 2001



CA1
OL
A56 C2

ANNUAL REPORT

2001 • 2002

The Texture of Canada

*A fabric is woven of many threads.
Those of us who speak English and
those of us who speak French – ourselves
made up of many different elements –
have joined together to weave a social
fabric called Canada.*





To order a pin, contact our
distribution centre at
(613) 996-6368 or toll free,
at 1 877 996-6368.

www.ocol-clo.gc.ca

Illustrations by Michel Lavigne

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2002

Cat. No.: SF1-2002

ISBN: 0-662-66784-0

Printed on recycled paper



Imprimé sur du papier recyclé

THE TEXTURE OF CANADA

A fabric is woven of many threads. Those of us who speak English and those of us who speak French – ourselves made up of many different elements – have joined together to weave a social fabric called Canada. The golden fabric at the centre of the pin symbolizes the meeting place of our two linguistic communities and the richness of the dialogue between them.



Wearers of the emblem of the Office of the Commissioner of Official Languages are signifying their commitment to fostering harmonious human relations between the English-speaking and French-speaking components of Canada's social fabric.



THE SPEAKER,
SENATE, OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant to
Section 66 of the
Official Languages Act,
I hereby submit to
Parliament, through
your good offices,
the thirty-first
Annual Report
of the Commissioner of
Official Languages
covering the period
between
April 1st 2001, and
March 31st 2002.

Yours respectfully,



Dyane Adam

October 2002

**MR. SPEAKER,
HOUSE OF
COMMONS, OTTAWA**

Mr. Speaker,

Pursuant to
Section 66 of the
Official Languages Act,
I hereby submit to
Parliament, through
your good offices,
the thirty-first
Annual Report
of the Commissioner of
Official Languages
covering the period
between
April 1st 2001, and
March 31st 2002.

Yours respectfully,



Dyane Adam

October 2002

Table of contents

FOREWORD	3
SUMMARY	7
CHAPTER 1:	
LINGUISTIC DUALITY: A CANADIAN VALUE	11
Language and identity	12
Development of official language minority communities	13
Quebec: Key to Canada's Francophonie	14
Uniting our voices	15
Working towards a collective vision	16
CHAPTER 2:	
POLITICAL AND ADMINISTRATIVE LEADERSHIP	19
Commitment by parliamentarians	19
<i>Government's action plan on official languages</i>	20
<i>Ministerial Reference Group on Official Languages</i>	21
<i>Standing Joint Committee on Official Languages</i>	22
<i>Standing Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs</i>	23
<i>House of Commons Standing Committee on Citizenship and Immigration</i>	24
Commitment by senior officials	24
<i>Clerk of the Privy Council</i>	25
<i>Committee of Deputy Ministers on Official Languages</i>	25
<i>Committees on Official Languages of Regional Councils of Senior Federal Officials</i>	26
Conclusion	27
CHAPTER 3:	
THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES, AN AGENT OF CHANGE	31
The ombudsman role of the Commissioner	32
The auditing role of the Commissioner	33
The liaison role of the Commissioner	34

The monitoring role of the Commissioner	34
The promotion and education role of the Commissioner	35
The court intervention role of the Commissioner	36
Conclusion	37
A few figures on OCOL interventions in 2001-2002	38

OVERVIEW OF COMPLAINTS	39
------------------------------	----

CHAPTER 4:

SERVICES TO THE PUBLIC	51
Implementation of special study entitled <i>Time for a Change in Culture</i>	51
<i>Status of implementation</i>	52
<i>Picking up the pace</i>	52
Policy on Alternative Service Delivery: Moving in the right direction, but much too slowly	53
JobBank: The right system at last?	54
Television broadcasts of House of Commons proceedings on the Cable Public Affairs Channel (CPAC)	54
Air Canada: Maintaining the momentum	56
New Canadian Air Transport Security Authority: Hats off!	57
Access to justice in both official languages: Light at the end of the tunnel?	57
<i>Best practices</i>	59
<i>Contraventions Act</i> : Implementation is slow	59
Conclusion	61

CHAPTER 5:

A PUBLIC SERVICE THAT REFLECTS CANADA'S LINGUISTIC DUALITY	65
Modernization of human resources management: An opportunity not to be missed	65
Senior public service: Leading by example?	67
<i>Balance between the language groups: A remarkable improvement</i>	67
<i>Bilingualism among Deputy Ministers and Assistant Deputy Ministers:</i> <i>Considerably less remarkable</i>	67
<i>Making senior officials aware of their role in promoting linguistic duality</i>	68

Language of work	68
<i>Current situation</i>	68
<i>A far-reaching complaint: Canadian Coast Guard College regains bilingual status</i>	69
<i>Canada Post Corporation: Two regions, two different approaches</i>	70
Equitable participation by both language groups	72
<i>Current situation</i>	72
<i>Department of National Defence Bilingual Officer Corps Policy</i>	73
<i>Representation of Francophones among Air Canada pilots</i>	75
<i>VIA Rail: Language requirements of certain positions and hiring policy</i>	77
Conclusion	79

CHAPTER 6:

PROMOTION OF LINGUISTIC DUALITY	83
Bilingual status for the National Capital	83
Official languages on the Internet	84
<i>Follow-up to special study on French on the Internet</i>	84
<i>Internet sites of Canadian embassies, foreign diplomatic missions, and international organizations</i>	85
Official languages in the Canadian sport system	85
Immigration	87
<i>Amendments concerning official languages in the new Immigration and Refugee Protection Act...</i>	90
<i>... and in the new immigration regulations</i>	90
Estates-General on the status and future of the French language in Quebec	91
Conclusion	93

CHAPTER 7:

VITALITY OF OFFICIAL LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES	97
The Montfort Hospital saga: Epilogue	97
Romanow Commission on the Future of Health Care in Canada: Is the best yet to come?	99
Access to English-language health services in Quebec	100
Municipal mergers in Quebec	100
Distance education project for English-speaking communities in Quebec	101
Institut français: A French-language space at the University of Regina	102
Review of the Northwest Territories' <i>Official Languages Act</i>	103
Broadcasting: Expanded programming in both official languages for all Canadians	104
<i>Review of the Broadcasting Act</i>	104
<i>Achieving a better balance</i>	104
Radio-Canada: Towards the availability of the Francophone Arts & Culture station across Canada	105
Conclusion	106
CONCLUSION	109
OFFICIAL LANGUAGES IN ACTION: A SHOWCASE OF SUCCESS STORIES	113
APPENDICES	121
Appendix A - List of recommendations	121
Appendix B - Maps of regions designated bilingual for the purposes of language of work in Ontario and Quebec	122
INDEX	125



FOREWORD

FOREWORD

Each year, the Commissioner of Official Languages presents a report to Parliament on her Office's activities during the preceding year.¹ This third Annual Report by Commissioner Dyane Adam covers the year ending March 31, 2002. It includes recommendations aimed at ensuring full implementation of the *Official Languages Act* (the Act).

In her first Annual Report, the Commissioner criticized our leaders' indifference to official languages, and urged them to take prompt action to correct the situation. In her second Annual Report, she was pleased to note that the train's whistle had sounded, signalling a renewed commitment to official languages: in the Speech from the Throne, the government unequivocally announced that it intended to take action to recognize and promote linguistic duality. This third Annual Report takes stock of some measures initiated by the government in following up on its renewed commitment. Has the official languages train finally pulled out of the station?

Since the Commissioner considers it important to adopt an approach focused on concrete, sustainable results, most cases presented in the report include an overview of the background and the issues involved, a chronology of the action taken by the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL), and a description of the action (or lack of action) taken by the institution to remedy the situation.

The first three chapters describe in succession the importance of linguistic duality as a Canadian value, efforts by our political and administrative leaders over the past year to promote linguistic duality, and the approach recommended by the Commissioner to foster achievement of the objectives of the Act. Chapters four and five examine how the federal government has carried out its language responsibilities where service to the public, language of work, and equitable participation by both language groups in the public service are concerned. The last two chapters present the action taken by the Commissioner over the past year to help promote linguistic duality and enhance the vitality of official language minority communities.

¹ *Official Languages Act*, R.S.C. 1985 (4th Supp.), c. 31, s. 66.



SUMMARY

SUMMARY

The Act has three main objectives:

- to ensure the equality of status of English and French in Parliament, the Government of Canada, the federal public service, and institutions subject to the Act;
- to preserve and enhance the vitality of Canada's official language communities; and
- to advance the equality of status of English and French in Canadian society.

As was pointed out in the Commissioner's two previous Annual Reports, it bears repeating at the outset again this year that a major turnaround is essential if the objectives of the Act are to be achieved and Canadians' language rights are to become a concrete reality of everyday life, in the form of genuine equality of opportunity regardless of where we live in Canada.

Linguistic duality is a value that is central to the Canadian identity, and, as such, the government can no longer sidestep the issue. The intentions expressed by the government in the January 2001 Speech from the Throne gave reason to hope that concrete action would promptly be taken to ensure full implementation of the Act. Unfortunately, over the past year, these hopes have not materialized.

THE TRAIN HAS LEFT THE STATION!
HOW FAR WILL IT GO?



Although a number of recent initiatives suggest a definite mobilization of the federal government on official language issues, many of the expected changes have not yet seen the light of day. Specific efforts by certain institutions do not appear to be part of a comprehensive strategy of promoting linguistic duality. It is of the utmost importance that the action plan now being prepared by the President of the Privy Council change this situation and support co-ordinated government action to strengthen linguistic duality in all parts of Canada.

If their performance is to live up to the promises made, decision-makers must exercise more committed leadership in encouraging the various levels of the federal government to promote official languages. Federal political leaders must seek to lead by example, thus mobilizing not only federal institutions, but also every provincial and territorial government and, more broadly, Canadian society as a whole.



CHAPTER 1:

**LINGUISTIC DUALITY:
A CANADIAN VALUE**

CHAPTER 1:

LINGUISTIC DUALITY: A CANADIAN VALUE

It is not difficult to list the major values that all Canadians share: freedom, democracy, the rule of law, equality, solidarity, respect, tolerance and compassion are some examples. It is on these values that our country is founded.

These values are civic virtues which, we believe, have become even more important in the aftermath of the terrorist attacks in the United States on September 11, 2001; we are reminded of the importance of solidarity in defending our rights and freedoms. Many of these values have been enshrined in the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* (the Charter). The recent 20th anniversary of the Charter was given extensive media attention in all parts of Canada; most observers emphasized the far-reaching changes which have resulted from this, our most basic legal text.

Today, a sizable majority (88%) of Canadians considers that the Charter is a good thing overall.² As Claude Ryan has pointed out, [translation] “Adopting a constitutional charter reflected [...] a very widespread trend worldwide. And, by its very nature, the Charter had something to offer ordinary citizens: in their dealings with public authorities, their rights were better protected.”³

The innovative nature of the Charter lay not only in the legal expression it gave to the rights and values we cherish, but especially in the way in which it embedded these rights and values within a specific societal, cultural and linguistic setting, and thus reflected the existence of the two major language communities. A product of compromise, the Charter was intended to create for all Canadians a space of mutual recognition, a place where everyone would feel at home. Madam Justice Rosalie Abella of the Ontario Court of Appeal described this thrust as follows: “Our constitutional entrenchment of the Charter was designed to both represent and create shared, unifying national values of compassion, generosity and tolerance.”⁴

The Supreme Court of Canada has repeatedly emphasized the fact that language rights form part of our fundamental values. For example, in *Reference re: Manitoba Language Rights*, the Court stressed the role of language in building individual and collective identity:

The importance of language rights is grounded in the essential role that language plays in human existence, development and dignity. It is through language that we

² See “The Charter: Dividing or Uniting Canadians?,” *The CRIC Papers*, No. 5, Centre for Research and Information on Canada (CRIC), p. 8.

³ Claude Ryan, “Les 20 ans de la Charte des droits et libertés : Un bilan favorable,” *Le Devoir*, April 14, 2002, p. A11.

⁴ Rosalie Silberman Abella, “The Future After 20 Years Under the Charter,” paper presented at a conference organized by the Association for Canadian Studies to mark the 20th anniversary of the Charter, April 20, 2002, p. 1.

are able to form concepts; to structure and order the world around us. Language bridges the gap between isolation and community, allowing humans to delineate the rights and duties they hold in respect of one another, and thus to live in society.⁵

The Charter's recognition of the equal status of English and French was not without practical repercussions. In fact, that recognition was a commitment to bringing our two major language communities closer together.

Realizing that, increasingly, their national identity was defined by their two major languages, Canadians hoped to reinforce the fabric of their society by introducing genuine equality of status of English and French in Canada.

Canadians understood that the best way to bring about this renewed commitment was:

- to consolidate "official" bilingualism, that is, bilingualism in Parliament and the federal courts;
- to provide bilingual federal services where needed;
- to promote the creation and consolidation of official language minority schools; and
- to involve the provinces and territories in defending and promoting both official languages in Canadian society.

The Charter, then, specifically guarantees bilingualism in the institutions of the Parliament and Government of Canada, and confirms the right to minority language education. It also opens the door to greater co-operation between the federal government and the provinces and territories to support the development of the two language communities, that is, "to advance the equality of status"⁶ while taking into account demographic, societal and historical realities.

Language and identity

When the Charter was adopted, few observers could have predicted the level of popularity that second language instruction in French would attain among English-speaking Canadians. In barely one generation, openness towards French had become a part of their daily lives.

⁵ .Reference re: *Manitoba Language Rights*, [1985] 1 S.C.R. 721, at 744.

⁶ Section 16(3) of the Charter reads as follows: "Nothing in the Charter limits the authority of Parliament or a legislature to advance the equality of status or use of English and French."

Particularly striking evidence of this change is the more widespread bilingualism among young people aged 15 to 29 years, nearly 25% of whom are now bilingual (Statistics Canada, 1996 census). In other words, for more and more English speakers, as was already the case for many French speakers, bilingualism or even multilingualism has become an individual value and indeed an important aspect of their identity. As well, for them and for all Canadians, bilingualism is an economic asset in an increasingly competitive world.

Undoubtedly, over the years this development will have considerable repercussions for the delivery of bilingual service in Canadian society and will help enhance the value of both official languages in many sectors of international trade.

Canada relies increasingly on immigration for its growth. Therefore, diversity is both desirable and necessary. Under such conditions, however, we need to plan much more carefully how immigration can be used to develop official language communities, particularly those living in a minority context. These communities should exhibit as much diversity as the population does overall. Canada's official languages bring people together and increasingly act as an element of inclusion.

Development of official language minority communities

Realizing the importance of advancing the equality of status of English and French as set out in the Charter, the federal government, through Part VII of the Act, is committed, firstly, to enhancing the vitality of Canada's English-speaking and French-speaking minority communities and, secondly, to fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society.

This recognition is fundamental, first of all because official language minority communities have historic rights: the right to their language, schools, and other institutions essential to the expression of their culture. One lesson learned from the lengthy saga of the Montfort Hospital has been that we must not underestimate how deeply-rooted these institutions are in the communities. In 1990, the Supreme Court of Canada called Section 23 of the Charter⁷ "a linchpin in this nation's commitment to the values of bilingualism." Section 23 paved the way for the creation of schools which have also become deeply-rooted community institutions, even

⁷ Section 23 of the Charter spells out the minority language educational rights. Canadian citizens whose mother tongue is English or French and who reside in a linguistic minority community are entitled to have their children educated in the language of the minority.

though a complete network remains to be realized. For them the challenge is now to recruit the target student population into Francophone minority schools.⁸ A concerted effort on the part of several leaders is taking shape to meet this challenge. Currently, only half of all children born to a French mother tongue parent are attending Francophone schools outside Quebec. The Commissioner will spare no effort to ensure that this issue, which is of vital concern to Canada's Francophonie, is being addressed. In Quebec, the network of English-language schools also faces a number of unique challenges. A dynamic community life that is marked by constant renewal is indispensable for the ability of these communities to reinforce Canada's linguistic fabric.

Pursuing this line of thought, we quickly see that the minority communities enrich us all, not only culturally, but also socially and economically. In fact, Canada can only gain in terms of cohesiveness if minority Anglophones and Francophones have essential public services available in their own language.

Quebec: Key to Canada's Francophonie

Both the federal and Quebec governments have long, and not without friction, defended the French language and culture in Canada and abroad.

The most striking characteristics of this co-operation have undoubtedly been the gradual definition of each government's complementary roles in the Canadian and international Francophonie, as well as the agreements these governments have signed on immigration and labour force training. The future will no doubt reveal further opportunities to extend their co-operation.

It is also important that the provinces and territories with English-speaking majorities not only agree that the clear predominance of French in Quebec is legitimate but also recognize that greater consolidation of their own French-speaking communities is important. Their active, positive contribution is essential not only in developing each province and territory, but also in establishing harmonious relations between Quebec and the rest of Canada. In this regard, the ongoing efforts by Quebec's English-speaking community to build bridges between our two major language communities deserve special recognition.

A renewed understanding needs to embrace the fact that French-speaking Quebecers, while they are a majority in their province, nevertheless constitute part of the *language minority* in Canada and that, even in Quebec, the French language needs protection. This is an inescapable fact. As the centre of French life in North America, Quebec society will continue to need

⁸ OCOL, *Rights, Schools and Communities in Minority Contexts* (2001). OCOL Annual Reports and special studies can be consulted on its Internet site at www.ocol-clo.gc.ca.

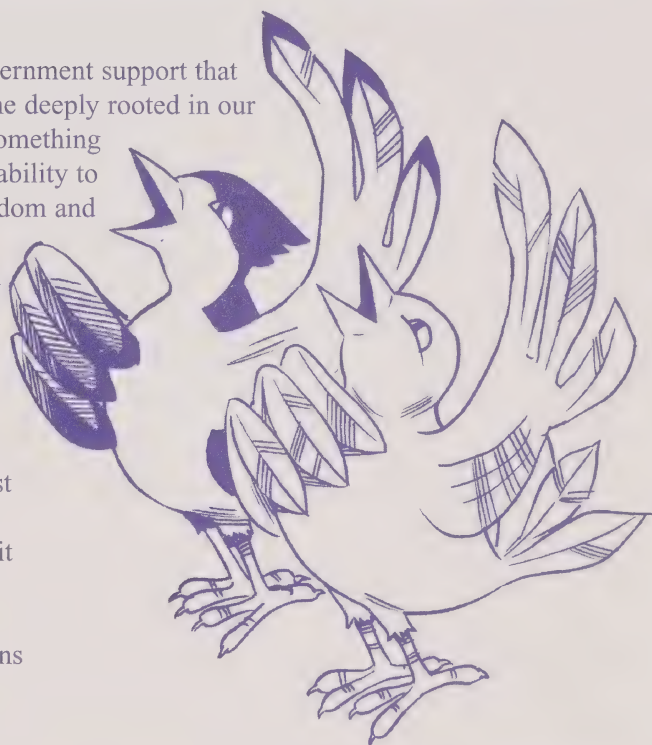
formal support. Given the North American context, linguistic insecurity among Quebec Francophones is very real. Of course, this fact does not mean that Quebec's English-speaking community is not also in need of protection. One must be careful not to rob Peter to pay Paul.

Still, in recent debates on the situation of the French language in Quebec it has often been forgotten that the federal government has actively helped promote the French fact in that province. This support for the French language has been demonstrated at many levels. Agencies including Radio-Canada, Telefilm Canada, TV5, the National Film Board, and the Canada Council for the Arts have stimulated artistic and cultural life in French both in Canada and abroad. As well, considerable resources have been devoted to French-language content and services on the Internet and in new technologies. These contributions have enhanced the vitality of the French language and culture.

It is in part thanks to this federal government support that the originality of Quebec society has become deeply rooted in our country's self-image. Linguistic duality is something Canadians value; it is proof positive of our ability to accept our diversity as a symbol of our freedom and openness to the world, and thus give daily affirmation to our capacity for dialogue and inclusiveness.

Uniting our voices

Our linguistic duality does not consist merely in acknowledging the fact that Canada has two official languages because it is made up of two major language communities, each one becoming increasingly diverse. Linguistic duality means acknowledging the fact that these two communities are *interdependent* and cannot function or be fully productive without solidarity and respect for each other.



TWO LANGUAGES - ONE VOICE

Indeed, the matrix of Canada's identity is this creative tension, this desire to live together, that must be re-established daily through a dialogue in English and French in which everyone has a voice.

We need to understand recognition between peoples as something more than a process of concession and negotiation alone. Properly considered, recognition is an act of enlargement that enables both sides to envisage new possibilities of living together. We don't simply recognize each other for what we are; we recognize what we could become together. To do that, we have to recognize what we already are: a peaceable kingdom, a place where languages, cultures, and peoples shelter together under the arch of justice. This is our raison d'être, our example to the world, our never-quite-realized possibility.

Michael Ignatieff
The Rights Revolution, Anansi, 2000, p. 136

Since her appointment the Commissioner has concentrated on the linkages between values, fundamental rights, and the development of the two official language communities. It is her firm belief that the dynamics which can arise from these linkages will provide for a more productive future and will better equip us to manage the diversity of a new Canadian society.

The Commissioner has, for example, stressed the importance of federal and provincial governments, associations, the private sector, and all Canadians working harder together to bridge the gap that has developed between language rights and social rights. In fact, language equality is a value only in theory, unless it advances equality of opportunity in practice and enhances the vitality of English- and French-speaking communities.

Working towards a collective vision

Year after year, the Commissioners' reports on the status of the implementation of the Act have noted bureaucratic hitches as well as holes and weaknesses in the government's commitment. The reporting exercise is both legitimate and necessary: vigilance is still the best guarantee for full implementation of the Act. In the more than 30 years since the Act was passed and the 20 years since the Charter was adopted, the overall efforts have produced results that may be imperfect but are no less significant.

Still, progress remains precarious: more often than not advances are vulnerable to the vagaries of political will. The future will depend on our individual and collective ability to assume our responsibilities and take up the challenges of linguistic duality. Beyond its symbolic importance, Canada's official languages constitute an immense resource and a guarantee for the ongoing vigour of our country.



CHAPTER 2:

**POLITICAL AND
ADMINISTRATIVE
LEADERSHIP**

CHAPTER 2:

POLITICAL AND ADMINISTRATIVE LEADERSHIP

Where official languages are concerned, leadership by parliamentarians and heads of federal institutions must create an atmosphere of co-operation that encourages everyone to share a vision and provide an ongoing contribution to achieving a common goal. Without this political and administrative leadership, it is difficult to see how one can expect provincial and territorial leaders to rally around the vision for official languages.

The following sections report on concrete action over the past year by our political and administrative leaders to promote linguistic duality and achieve the objectives of the Act.

Commitment by parliamentarians

The 2001 Speech from the Throne gave official languages an importance not seen in 15 years. It was followed by some initiatives confirming the will of some federal leaders to promote the vision for official languages. For example, the government agreed to fund a number of projects supporting official language minority communities (see box). Many parliamentarians energetically defended Canadians' language rights. Various House of Commons and Senate Committees gave special consideration to bills directly and indirectly affecting official languages and the language communities.

Some timely investments

Over the past year, the government announced new funding for a number of official language projects such as the founding of an institute at Université de Moncton for research on official language minority communities; the translation of municipal by-laws in New Brunswick; youth language exchanges; a distance education network for the English-speaking community in Quebec in partnership with the province; the conclusion of new agreements under the Interdepartmental Partnership with Official Language Communities (IPOLC); language training for employees of the new City of Ottawa; and cultural and community projects for young Francophones in minority communities.

Government's action plan on official languages

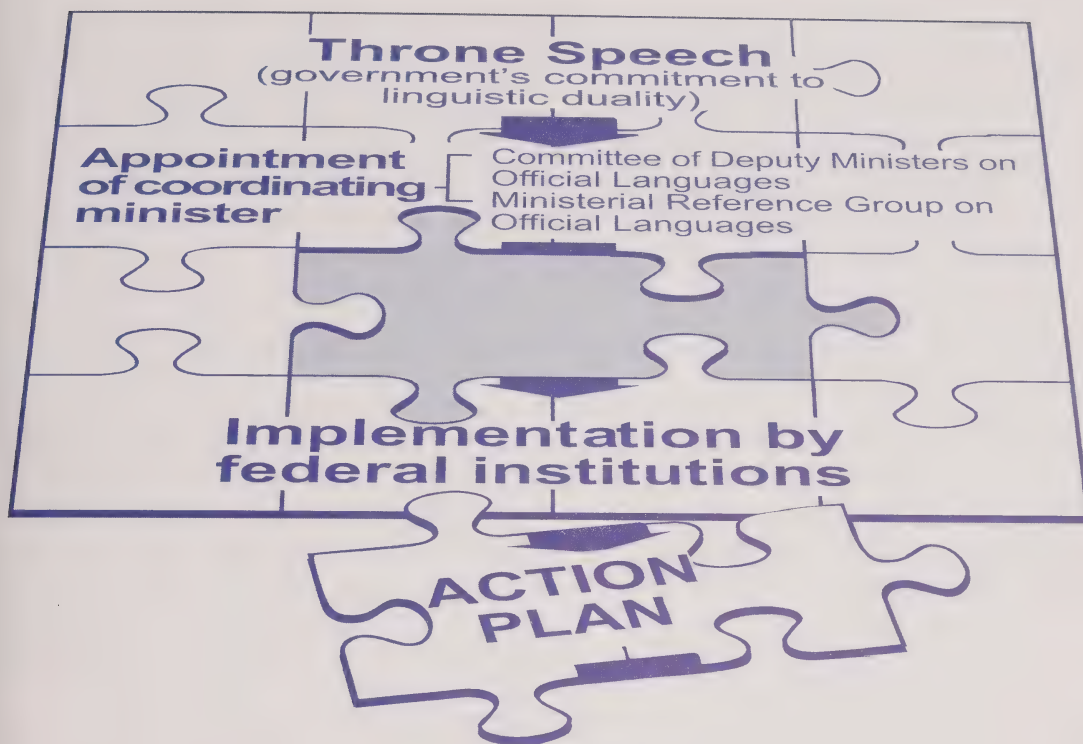
Since April 2001, the Minister of Intergovernmental Affairs and President of the Privy Council has been responsible for co-ordinating all matters affecting official languages, with the mandate of drawing up a new action plan to strengthen the Official Languages Program and bilingualism in Canada.

The Commissioner asked the Minister to set specific objectives and to set up targeted measures that will achieve *concrete, sustainable, measurable* results. Proposing seven priorities and suggesting a number of avenues to be pursued, the Commissioner left it to the Minister to define the details and implementation strategy.

PRIORITIES PROPOSED BY THE COMMISSIONER FOR THE GOVERNMENT'S ACTION PLAN ON OFFICIAL LANGUAGES

- Strengthen the system for implementing the Act, for example by mobilizing political and administrative leadership and transforming the organizational culture of the federal public service.
- Stimulate community development, in particular through immigration and increased support for health care and social services.
- Guarantee quality services in both official languages for Canadians.
- Set up a system that will allow eligible public servants to effectively work in the official language of their choice.
- Achieve the objectives set out in section 23 of the Charter by enrolling, integrating and retaining the target student population.
- Promote full recognition and use of English and French as a fundamental Canadian value.
- Publicize Canada's linguistic duality internationally, in particular by enhancing the presence of French on the Internet.

No official document had been tabled by March 31, 2002.



RECOMMENDATION 1

The Commissioner recommends that the government draw up its action plan on official languages without further delay and allocate the funding required to implement measures set out therein.

Ministerial Reference Group on Official Languages

In the fall of 2001, several Cabinet members formed a Ministerial Reference Group to support the federal government's thinking on official languages. Following the January 2002 Cabinet shuffle, this Reference Group was considerably expanded and now includes nearly one-third of the members of the Cabinet Committee on Social Union. The Reference Group should facilitate a horizontal approach to implementing sectorial initiatives to be set out in the action plan on official languages.

RECOMMENDATION 2

The Commissioner recommends that the Prime Minister give the Ministerial Reference Group on Official Languages the status of a permanent committee, in order to stimulate leadership at the highest levels and to support implementation of the action plan on official languages.

Standing Joint Committee on Official Languages

Over the past year, the Standing Joint Committee on Official Languages was very active. The Committee took firm stands on a number of issues, particularly those involving Air Canada and the televised broadcasts of House of Commons proceedings, and their influence is increasingly being felt. The Committee heard testimony from numerous representatives of official language minority communities, and tabled a report setting out their expectations of the government's action plan on official languages.⁹

In the spring of 2001, the Committee considered the Commissioner's investigation report on the broadcasting of House of Commons proceedings in both official languages.¹⁰ The Committee shared the Commissioner's conclusions and tabled its own report recommending, among other things, that the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC) require cable companies to broadcast House of Commons proceedings in both official languages.

The Committee also considered the ongoing problem of Air Canada's failure to respect the Act. The Committee studied the many reports by OCOL on this issue and invited a series of witnesses to appear before it, including the Minister of Transport, the President of the Treasury Board, the President of Air Canada, members of Air Canada employee unions, and representatives of OCOL. The Committee's report, tabled in February 2002,¹¹ contained 16 recommendations to the President of Air Canada, the Minister of Transport, and the President of the Treasury Board. In particular, the Committee recommended that Air Canada make use of a guide published by the Commissioner in 2001¹² in drawing up an action plan for fulfilling its language obligations.

⁹ Report 8, *The Official Language Minority Communities Told Us...* (<http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/1/LANG/Studies/Reports/langrp05-e.htm>).

¹⁰ *Investigation Report Concerning the Broadcasts and Availability of the Proceedings of the House of Commons in Both Official Languages*.

¹¹ Report 7, *Air Canada: Good Intentions are Not Enough!* (<http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/1/LANG/Studies/Reports/langrp04-e.htm>).

¹² *Putting Into Place an Appropriate Official Languages Act Implementation Scheme at Air Canada*.

The Committee also considered implementation of Part VII of the Act. The official language minority community representatives who appeared were critical of the lack of results Part VII has produced since coming into force.

Standing Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs

The Standing Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs considered the scope of section 41 in Part VII of the Act, in which the federal government makes a commitment to enhancing the vitality and supporting and assisting the development of official language minority communities. Since coming into force in 1988, this ill-defined provision has been the focus of a great many debates, and clarifying its interpretation is long overdue.

The Committee's decision to study this issue was triggered by the tabling of Bill S-32, sponsored by Senator Jean-Robert Gauthier, a bill to amend the Act in order to make the government's commitment to official language minority communities more binding. Numerous stakeholders took part in the Committee's consultations, including the Commissioner, experts on language rights, and representatives of sectorial groups. Most participants emphasized the need to define more clearly the government's responsibilities under section 41 of the Act.

The Commissioner proposed amendments to better achieve the objectives of Part VII of the Act. It is imperative that the federal government adopt a coherent, generous interpretation of this provision, since a number of federal institutions have taken advantage of its ill-defined nature to justify their failure to take action to implement it.

RECOMMENDATION 3

The Commissioner recommends that the government clarify the legal scope of the commitment set out in section 41 of the *Official Languages Act* and take the necessary action to effectively carry out its responsibilities under this provision.

House of Commons Standing Committee on Citizenship and Immigration

The Commissioner also appeared before the Standing Committee on Citizenship and Immigration as part of its consultations on the new immigration legislation. The Commissioner's goal was to persuade Committee members to support certain amendments to the proposed *Immigration and Refugee Protection Act* that would ensure that both language groups benefited more equitably from immigration. The new legislation, which received Royal Assent in November 2001, responds to the Commissioner's recommendations, and endeavours to develop both majority and minority English-speaking and French-speaking communities and to advance the equality of status of English and French. The Commissioner also pointed out that the draft regulations proposed by the Minister of Citizenship and Immigration did not award enough points to immigrants with a good command of their second official language. The Committee took this point into consideration and, in its recommendations to the Department, suggested that the number of points awarded for knowledge of an immigrant's second official language be doubled.

Commitment by senior officials

Federal institutions have an important part to play in achieving the objectives of the Act: they are responsible for making the government's renewed commitment to official languages a reality. Only solid commitment by senior management can mobilize all levels of the public service.

Recognition of administrative leadership



Recently the Commissioner introduced the OCOL Leadership Award. Each year, this award will pay tribute to the head of a federal institution who has shown distinguished leadership in promoting linguistic duality and implementing the Official Languages Program in the institution. This award is symbolized by a mascot named Leon, an engineer at the controls of the official languages' train. Leon was presented to the Commissioner by the Federal Councils in the Atlantic region, at the Atlantic Symposium on Official Languages held in Charlottetown in October 2001 (see p. 26-27). The very first winner of the Leadership Award was Chief Statistician Ivan P. Fellegi (see p. 113-114).

Clerk of the Privy Council

At present, official languages form part of all Deputy Ministers' permanent objectives: under the performance agreements between them and the Clerk of the Privy Council, all Deputy Ministers are responsible for upholding standards of service delivery in both official languages, and for promoting a workplace conducive to the use of English and French.

All Deputy Ministers are responsible for selecting, from among the government's strategic priorities identified by the Clerk of the Privy Council, one or two priorities they undertake to implement. Over the course of the last two years, the Clerk has made a significant commitment by identifying official languages as one of these strategic priorities. Because changing organizational culture takes time, the Clerk of the Privy Council should continue to maintain official languages as one of these strategic priorities for several more years.

When senior officials are slow to implement the Official Languages Program in their institutions, the Privy Council Office should require them to make official languages a priority. It is vital that the Clerk define performance indicators that can be used to verify the extent to which each Deputy Minister has implemented the Official Languages Program.

RECOMMENDATION 4

The Commissioner recommends that the Clerk of the Privy Council maintain official languages as one of the federal administration's strategic priorities for a further three-year period, and make this a compulsory priority for all Deputy Ministers who have exhibited delays in implementing the Official Languages Program in their institutions.

Committee of Deputy Ministers on Official Languages

Although the responsibility of the Committee of Deputy Ministers on Official Languages is to support and inspire the interaction between the Ministerial Reference Group on Official Languages and federal departments, this Committee appears to be having trouble moving from deliberation to decision and action. If its work is to find more concrete expression, the Committee must work closely with the Minister responsible for co-ordinating issues related to official languages and assist him with the action plan on official languages.

In 2000, the Committee set four priorities for itself: health care, language of work, French on the Internet, and a vision for official languages. No visible action on these priorities appears to have been taken. The Committee indicates that it will work on four broad axes in 2002-2003: education, communities and linguistic duality, support for the French language, and the public service. The Committee will address the following areas: examining federal-provincial agreements on minority and second language education, support for language industries in order to allow for a more equitable presence of French on the Internet, and an evaluation of the implementation mechanisms of Part VII of the Act.

The Commissioner expects the Committee to indicate how these priorities will be carried out and how their realization will be measured, so that the Committee's work can be evaluated. The Deputy Ministers' leadership will be essential to effective implementation of the government's action plan on official languages.

Committees on Official Languages of Regional Councils of Senior Federal Officials

In each province, a council brings together the most senior officials of federal institutions in the region. These Federal Councils have each established a Committee on Official Languages. Over the past year, some of these Committees have exercised distinguished leadership.

The Commissioner's previous Annual Report was critical of the absence of a Committee on Official Languages in the Quebec region; this shortcoming has since been remedied. The main duties of this new Committee of the Quebec Federal Council will be to ensure that employees' right to work in the official language of their choice is respected, to increase representation of Anglophones in the federal public service in Quebec, to improve the quality of services provided in English, and to better support the development of English-speaking communities in Quebec.

In October 2001, the Committees on Official Languages of the Federal Councils in the Atlantic region organized an important symposium in Charlottetown (see box opposite). Last year, the Commissioner had recommended that the Treasury Board Secretariat (TBS) increase the visibility of the Official Languages Program through the Federal Councils. The TBS responded to this recommendation by actively co-operating with the Symposium and by asking the participating Councils to make use of the Symposium's findings in their strategic planning and implementation of the Act. Since that time, the four Committees in the Atlantic region have each drawn up a plan to serve as a framework in their respective provinces for implementing the Act, particularly the provisions in Part IV on language of service, those in Part VII on the government's commitment to official language minority communities, and, in the case of New Brunswick, those in Part V on the language of work.

A shining example of administrative leadership

In October 2001, the Atlantic Symposium on Official Languages brought together some 150 public servants responsible for implementing the Official Languages Program in the Atlantic region. Deliberations took place under the title "Building a future... on linguistic, cultural and regional diversity" and covered the challenges and issues arising from implementation of the Act in the Atlantic region, possible solutions, and best practices that advance language equality and delivery of quality services in English and French.

The Symposium rallied participating institutions around the concept of linguistic duality. The Federal Councils in the Atlantic region, which organized the Symposium, indicated they would follow up as required in order to ensure that the forum results in the delivery of better-quality federal services in both official languages throughout the region. This event, organized by and for the departments, was the focus of a great deal of interest in the Atlantic region and elsewhere in the country. It was a shining example of the administrative leadership that official languages need so urgently and the event deserves to be repeated in other regions of Canada.

The Pacific Council of Senior Federal Officials made a significant contribution to carrying out the pilot project initiated by the TBS to improve the quality of federal service provided in both languages in British Columbia (see box on following page). The members of this Council's Committee on Official Languages participated in many of the 180 visits to federal service points in the province, providing local managers with information about their language obligations. This support from the Federal Council greatly enhanced the success of this pilot project.

Conclusion

Since her appointment in 1999, the Commissioner has encouraged federal political and administrative leaders to take action in renewing linguistic duality. Essentially, taking action means adopting a comprehensive strategy that includes specific objectives and measurable results, and providing adequate funding. Also, the Commissioner proposed seven major priorities for the action plan being drawn up by the government. These priorities are hardly revolutionary, and are based on simple common sense.

The government has been quite active. It has identified official languages as one of its strategic priorities; it has named a Minister responsible for coordinating federal leadership on official language issues; it has set up a Ministerial Reference Group to support its thinking; it has allocated new funding to a number of projects that support the development of official language

Concerted action in British Columbia

In October 2001, a pilot project was set up in order to improve service in French in federal offices designated bilingual in British Columbia. This pilot project was the result of a partnership among the TBS, OCOL, the Committee on Official Languages of the Pacific Council of Senior Federal Officials, and the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB).

Accompanied by a member of the above-mentioned Committee on Official Languages or a representative of the FFCB, a consultant hired by the TBS met with each manager at the approximately 180 federal service points designated bilingual in British Columbia.

These meetings were a way of making managers aware of the importance of fulfilling their language obligations and informing them of best practices for delivering bilingual service in British Columbia. The pilot project also included a promotional aspect encouraging Francophones to make use of federal services in French in British Columbia. This approach, based on co-operation and education, is a promising model.

minority communities. Senior federal officials are exploring possible solutions. The importance of convinced leadership as well as sustainable, concerted planning cannot be overemphasized. All these initiatives are commendable. The wheels of the bureaucratic apparatus appear to have been set in motion with some resolve... but are turning ever so slowly.

The Commissioner stresses the urgency of moving faster because the Official Languages Program is not just another government initiative. It is a vital collective undertaking and central to our Canadian values. Its goal is not only to foster better understanding within Canadian society, but also to ensure a fair and dynamic balance between official languages as the basis for harmony and stability within our society.



CHAPTER 3:

**THE OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES,
AN AGENT OF CHANGE**

CHAPTER 3:

THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES, AN AGENT OF CHANGE

On being appointed in 1999, the Commissioner set herself the mandate of becoming an agent of change, so that Canada's political and administrative leaders can continue to reinforce our linguistic fabric. OCOL has considered how to focus this mandate and optimize the Commissioner's influence. From this reflection process, three main avenues have emerged:

- using a proactive approach focused on awareness and prevention as the Commissioner assesses compliance with the Act. This approach corresponds closely to the findings of parliamentarians, public servants and academics who participated in a series of thematic discussions on the relations between officers of Parliament and the public service;¹³
- mobilizing the public service around the concept of linguistic duality and encouraging public servants, each in their area of activity, to give concrete expression to Canada's language policy; and
- co-ordinating OCOL's activities, in order to advance simultaneously on several fronts.

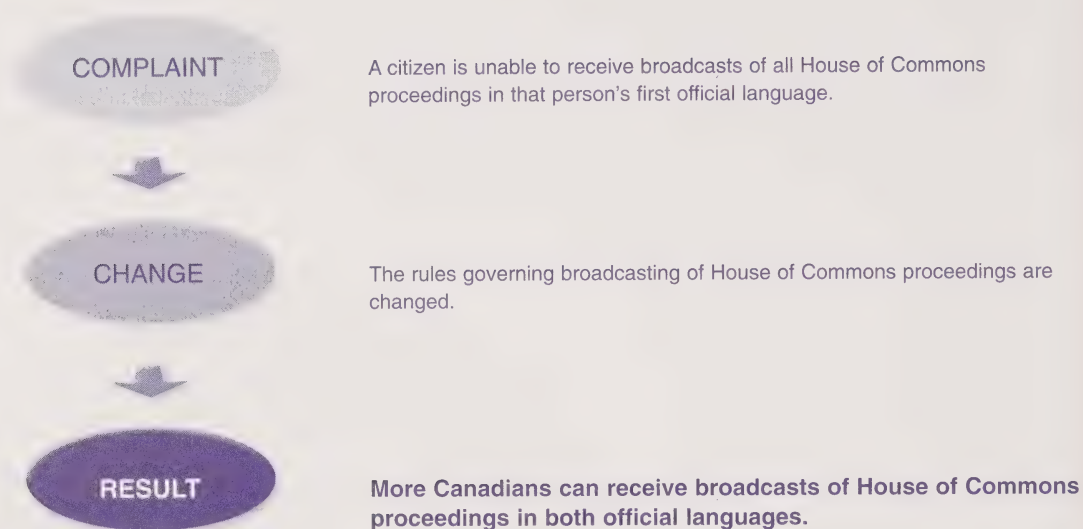
The Commissioner's mandate as an agent of change is carried out through six key complementary roles. The following sections describe the main characteristics of these roles, followed by an overview of complaints dealt with by OCOL over the past year.



¹³ This series of thematic discussions was organized by the Canadian Centre for Management Development (CCMD) in the winter of 2002. As well, a conference on the role of officers of Parliament, organized by the University of Saskatchewan in November 2001, highlighted a similar approach.

The ombudsman role of the Commissioner

The Commissioner receives, considers and, if necessary, investigates complaints and makes the required recommendations. Complaints are a powerful means of supporting the Commissioner's role as an agent of change. Here is a concrete example; it is described in greater detail in chapter 4.



Over the past year, OCOL completed a review of its investigation process in order to improve its ability to lead institutions to achieve lasting solutions to problems identified by complaints. The recommended approach is to seek the cause or causes of problems and then to identify, with the managers in federal institutions, how best to solve these problems. In being part of the search for solutions that respect the Act while taking into account the institutional context, managers will feel more involved in achieving sustainable results.

Although the Commissioner favours an approach based on awareness and persuasion, it should be pointed out that, in cases where institutions fail to act, she will use more forceful means in order to ensure that institutions change their behaviour.

In the case of complex or recurring problems or situations with a significant impact on official languages, the Commissioner usually asks her investigators to carry out a special study on the issue. Special studies are a way of examining problems in depth and proposing solutions that address their root causes.¹⁴

The auditing role of the Commissioner

In order to report faithfully to Parliament on the official language situation in the federal government, the Commissioner must directly audit how federal institutions fulfil their obligations under the Act, in terms of both structure and operations. The Commissioner intends to reactivate this aspect of her mandate—which had been set aside due to lack of resources—because these audits play an important preventive role. Audits often make it possible to identify shortcomings at the source, before they become systemic problems and result in complaints.

Reactivation of the auditing role is particularly important since the institutional control traditionally exercised by the TBS is increasingly limited. Firstly, the government now gives the departments greater responsibility for their own internal audits. Secondly, a number of programs including labour force training have been devolved to the provinces and territories. Thirdly, institutions such as Nav Canada and Canadian National have been privatized, and others such as the CCRA and Parks Canada have been given separate employer status. Although these institutions are still subject to the Act, they now have greater autonomy from the TBS, and thus there is a broad range of public service providers over whom the government exercises little control regarding implementation of the Act.

¹⁴ Some recent special studies are described in chapter 6.

In this new context, it is crucial that an independent agent adequately review all institutions subject to the Act, so that Canadians and their representatives in Parliament know how well their language rights are being respected. In her capacity, the Commissioner must assume a proactive auditing role similar to that of the Auditor General.

The liaison role of the Commissioner

The liaison role is an important one for OCOL, both in Ottawa and across the country. It involves working with institutions, official language communities and various levels of government. To enhance her supportive role, the Commissioner is backed by a group of liaison officers, who work to assist federal institutions in their efforts to improve the way they implement the Act. Liaison is carried out in a less coercive atmosphere than is the case in dealing with complaints.

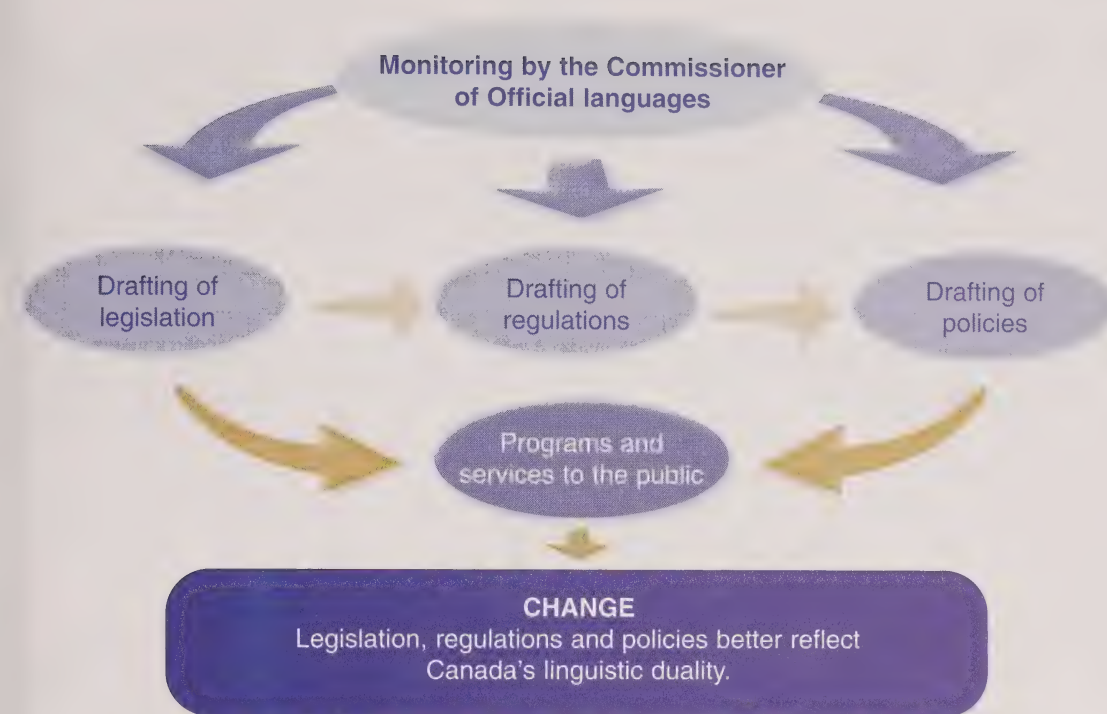
If genuine organizational change is to be brought about, a critical mass of executives and employees must share the same values and vision. For this reason, over the past year the Commissioner met with some 10 federal departmental management committees. These discussions covered the following points:

- the objectives of the Act;
- the benefits of a workplace that is conducive to the use of both official languages;
- the need to provide service to the public in both languages; and
- the importance of administrative leadership in official language matters.

Discussions with stakeholders and institutions provide OCOL with food for thought and a better understanding of the needs and concerns of the minority and majority communities, so that it can take appropriate action and make relevant recommendations.

The monitoring role of the Commissioner

Legislation, regulations and government policies underpin a great many aspects of Canadians' lives. Thus it is imperative that they take into account linguistic duality and the fundamental values that accompany it. The Commissioner's monitoring role consists in taking preventive action by intervening when bills, regulations and policies are being drafted in order to ensure that language rights are front and centre among our leaders' concerns. Over the past year, the Commissioner exercised this monitoring role in a number of fields including immigration, sport, and transportation. For example, in the area of transportation, the Commissioner asked the President of the Treasury Board and the Minister of Transport to take action so that the legislation on Canadian airports to be tabled next year ensures that Canadians' language rights are respected



at every airport in Canada. Without this action, the inhabitants of Sudbury for example, nearly one-third of whom are French-speaking, may no longer be guaranteed bilingual service by the airport administration.

The promotion and education role of the Commissioner

The Commissioner's mission reveals the scope of her promotion and education role: "It is the duty of the Commissioner to take *all actions and measures* [...] with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and [...] *the advancement of English and French in Canadian society*."¹⁵ [emphasis added] The Commissioner therefore has a clear duty to promote linguistic duality, not only in the federal government but also in Canadian society.

This promotion and education role is exercised indirectly, through the Commissioner's other roles such as doing research and publishing studies, and directly, through public awareness activities such as giving speeches and participating in symposiums to talk about the opportunities and benefits of linguistic duality. The Commissioner works with community organizations and regularly acts with federal institutions and the provincial and territorial governments to ensure that

¹⁵ *Official Languages Act* (*supra*, note 1), ss. 56(1).

official languages and official language minority communities are given the attention they deserve. For example, the Commissioner took part in the public hearings of the Special Committee on the Review of the Northwest Territories' *Official Languages Act* (described in chapter 7), making suggestions aimed at improving the Charter compliance of the Northwest Territories' official languages system.

The court intervention role of the Commissioner

Sometimes, positive change can only be obtained by resorting to the courts. Section 78(3) of the Act authorizes the Commissioner to seek leave from the courts to intervene "in any adjudicative proceedings relating to the status or use of English or French." Over the last 20 years, successive Commissioners have intervened in a great many cases involving the exercise of language rights, particularly the right to minority language education. In the past year, language rights have been the subject of four prominent court decisions, one of which is described below and the others later in this Report.¹⁶ The Commissioner participated directly in each of these cases.

A law suit initiated by a Moncton resident had significant repercussions on the extent of the principle of equality of New Brunswick's two language communities (see opposite).

The New Brunswick government did not appeal this decision, and announced that it would introduce legislation defining the language obligations of municipalities that are required to be bilingual. The federal government agreed to pay half the costs of translating the municipal by-laws.

Court decisions have done much to promote Canadians' language rights. However, as the Commissioner noted at Université de Moncton at the February 2002 Colloque sur l'application des

SITUATION

A citizen challenged the validity of a municipal by-law that the City of Moncton had enacted in English only.

ACTION

A law suit was filed in the New Brunswick courts. The Commissioner intervened in favour of this citizen.

RESULTS

The Court of Appeal rendered its decision in December 2001.¹⁷ The City of Moncton has one year from the date of the decision in which to adopt its by-laws in both official languages. The Court also advised the provincial government that it is responsible for ensuring that municipalities fulfil their language obligations.

¹⁶ *Lalonde v. Ontario* (see p. 97-98); *Baie d'Urfé (Ville) c. Québec (Procureur général)* (see p. 100-101); *Fédération Franco-Ténoise v. Canada* (see p. 103).

Charlebois v. City of Moncton, 2001 NBCA 117.

droits linguistiques au Canada, court challenges often create an adversarial atmosphere that may damage relationships between governments and official language minority communities.

It is generally in the parties' interests to work together to find solutions rather than to have them imposed by the courts. Unfortunately, however, in the face of indifference by their governments, official language minority communities often have no choice but to turn to the courts to ensure that their rights are respected. This situation places a heavy burden on these communities: the constant need to reaffirm their constitutional rights undermines their confidence in their governments and elected representatives. As a result, democracy is weakened. This situation will change only when our elected representatives exercise leadership, by finding long-term solutions within a reasonable timeframe that will ensure the equality of both official languages in Canadian society.

Conclusion

Since OCOL's mandate is to promote change by simultaneously carrying out six key complementary roles, there is no shortage of work. OCOL must respond to citizens' complaints and to the day-to-day demands of linguistic duality. It must research, inform, persuade, criticize, recommend and, if necessary, exert pressure and issue reprimands. Lastly, it must regularly remind Canadians of the many benefits of our linguistic duality.

Above all, however, federal institutions must be encouraged to take steps to ensure that linguistic duality is firmly rooted in their organizational culture. It is important to clearly explain the profound interdependence between official languages and various areas of government intervention such as immigration, health care, communications, sport, transportation, and new technologies including the Internet. It is most important to rally key stakeholders around this objective so that they feel committed and involved.

There is a need to create an environment where dialogue, mutual respect and a proactive approach are encouraged in order to defuse linguistic tensions. Integrating both official languages means being open to diversity and allowing differences to find expression. While it will sometimes be necessary to turn to the courts to ensure that language rights are respected, it will always be best to avoid conflicts by seeking to solve problems before they escalate.

A few figures on OCOL interventions in 2001-2002

The ombudsman role of the Commissioner

- Over 1,200 new complaints were investigated
- 200 recommendations were made further to investigations
- Some 530 requests for information were treated
- Some 15 special studies and investigations were conducted

The liaison role of the Commissioner

- Presentations were made before the management committees of 10 federal institutions
- Some 75 meetings were held with Deputy Ministers or elected officials
- Some 30 meetings with associations
- Over 400 letters were sent

The monitoring role of the Commissioner

- Seven appearances before parliamentary committees
- Some 220 analyses, studies (published or not) and briefing notes
- Intervention in 12 major issues such as immigration, the legal scope of language rights, the Internet, broadcasting, minority language education and health

The promotion and education role of the Commissioner

- Some 250 interviews were given to the media
- Some 1,800 references to the Commissioner and/or OCOL in the national media
- 11 press releases
- Some 20 letters to the editor
- Some 33 speeches by the Commissioner
- Participation by OCOL in 12 information booths across the country

The court intervention role of the Commissioner

- Intervention in three court cases: *Baie d'Urfé (Ville) c. Québec (Procureur général)*, *Quigley v. Canada (House of Commons)*, *Doucet-Boudreau v. Attorney General of Nova Scotia*.
- Intervention in major cases such as Air Canada, Citizenship and Immigration (regulations), school governance, the review of the Northwest Territories' *Official Languages Act*, Bill S-32 regarding section 41 of the Act.

OVERVIEW OF COMPLAINTS

Over the past year, the Commissioner received 1,222 complaints. Over three-quarters of these complaints were considered admissible (Figure 1). Of the 935 complaints investigated, 719 (77%) were related to service to the public; the others concerned mainly the language of work (12%) and language requirements for employment (4%).

Nearly 65% of admissible complaints arose in the central region of Canada (the National Capital Region, Ontario, and Quebec), which is not surprising given the population concentration in this region. Despite its small population, the Atlantic region generated over 20% of complaints, while over 12% of complaints came from the western provinces and the territories (Figure 2).

As has been the case in the past, Francophones lodged the greatest number of admissible complaints (87%), most of which had to do with lack of service in French (80%) and violations concerning language of work requirements (11%). These two types of complaints were most frequent among Anglophones as well, although in different proportions (57% of complaints lodged by Anglophones were related to service to the public, 16% to language of work, and 13% to language requirements for the employment).

Over 70% of admissible complaints targeted a mere 16 institutions (Figure 3). Usually the institutions subject to the greatest number of complaints are the ones that have the most dealings with the public as part of their routine operations (such as Air Canada, Human Resources Development Canada (HRDC), Canada Post Corporation, and the Canada Customs and Revenue Agency) or as part of a specific major event (such as Elections Canada and Statistics Canada). Exceptionally, because the 10-year census was taken in 2001, Statistics Canada finds itself among these institutions.

Statistical profile of complaints related to service to the public

For a number of years now, some three-quarters of complaints lodged with OCOL concern service to the public (77% this year). Most of these complaints fall into four categories.

- *Complaints by the travelling public:* These complaints account for 22% of the total. Most of them were lodged by airline passengers who reported problems with ground service (such as security checks, check-in counters, and pre-boarding announcements) and in-flight service. Onboard train service elicited few complaints, which suggests a clear improvement in rail service, particularly in the Montreal-Toronto-Ottawa triangle. In the past, service on these routes was the subject of many complaints; it appears that steps taken by VIA Rail to remedy the shortcomings identified by the Commissioner have been effective.
- *Written communications:* These complaints account for 19% of the total. Most of them have to do with electronic government publications on the Internet. Although the initial pages of most federal sites are bilingual, a number of these sites contain pages that are poorly translated or not translated at all.
- *Print media communications:* These complaints make up 16% of the total. Most of them criticize the government for placing announcements such as advertising or notices in publications for the official language majority but not in those for the official language minority in a given region.
- *Telephone communications:* These complaints account for 15% of the total. An increasing number of federal institutions make use of call centres that can be contacted toll-free. It is surprising that these service providers have not made it possible for a number of institutions to offer better service to the public in both official languages.

Examples of complaints that have brought about change

In the Yukon, a French-language announcement is placed in an English-language newspaper

COMPLAINT	Officials at the Vancouver office of the Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC) placed a bilingual announcement entitled “HELP FOR LOW INCOME HOUSEHOLDS IN THE YUKON - AIDE DESTINÉE AUX MÉNAGES À FAIBLE REVENU AU YUKON” in the <i>Yukon News</i> , but not in <i>L'Aurore boréale</i> , which serves Yukon Francophones.
ACTION	As soon as the complaint was received, OCOL contacted the responsible CMHC manager in Vancouver in order to discuss the situation and find an appropriate solution.
RESULT	The manager made sure that the announcement in French was placed in <i>L'Aurore boréale</i> in subsequent weeks, and made a commitment to ensuring the same for future announcements. Thanks to citizens' vigilance, prompt action by OCOL and genuine commitment by the manager, low-income French-speaking households in the Yukon were thus given access to an important announcement in their own French-language newspaper.

Administrative decision leads to unequal service

COMPLAINT	Fishing licences for the 2001-2002 season were delivered late to French-speaking fishermen in Nova Scotia.
ACTION	OCOL's investigation found that for logistical reasons Fisheries and Oceans Canada had divided the licence mail-out by recipients' language preference; this procedure had resulted in late delivery of licences to French-speaking fishermen.
RESULT	Fisheries and Oceans Canada gave assurances that the 2002-2003 licence mail-out would be grouped by recipients' postal code, not language preference, thus ensuring that both language groups will be treated equally.

Bilingual service queue poorly identified... but easily rectified

COMPLAINT	A passenger arriving at the Halifax International Airport naturally stood in the shortest line to go through customs. Unfortunately, not a good choice, after all: upon reaching the customs inspector, the passenger was told that service in French was available only at another counter. In order to avoid waiting in line a second time, the passenger agreed to deal with the customs inspector in English.
-----------	---

ACTION

OCOL's investigation found that, in fact, service in French is not available at all counters. Notices above the customs counters identify which ones do offer inspection in both languages.

RESULT

CCRA took corrective action by installing notices of active offer at the entrance to the queueing area, so that passengers know as soon as they enter the airport which line to choose to obtain service in their language. Passengers who desire service in French but end up in the wrong line by mistake are directed without delay by customs inspectors to a counter staffed by a bilingual inspector.

At Air Canada, technology serves official languages

COMPLAINT

In July 2001, a passenger travelling in Europe and wishing to contact Air Canada in Montreal dialed the toll-free number indicated on the Aeroplan Prestige card. At the time of the call, service in French was not available; the employee asked the passenger to obtain service in French by calling back later.

ACTION

Air Canada acknowledges that, at that time, a call in French could have been routed to a unilingual English-speaking employee because calls were switched by agent availability. In the fall of 2001, Air Canada set up a new telephone system in its call centres.

RESULT

Now, when agents log on to the computerized network, they indicate their language(s) of service. When passengers call, the system uses their Aeroplan number to identify their language preference, and routes the call to an agent who can speak the official language of the passenger's choice.

Statistical profile of complaints concerning language of work

Of all complaints investigated by OCOL this past year, 12% concerned federal government employees' language of work, approximately the same percentage as in past years. Most of these complaints (83%) were lodged by Francophones. Over half of these complaints had to do with situations and incidents occurring in the National Capital Region; a little over one-quarter had to do with unilingual computerized tools such as software, e-mail, the Intranet and the Internet. The remaining complaints were related to unilingual training (20%), central services (20%), work tools (13%), supervisors (7%), workplaces not conducive to the use of both official languages (8%), and meetings held in only one language (5%).

Simultaneous interpretation is sometimes the only solution

COMPLAINT

In the National Capital Region, a mandatory videoconference attended by many Training and Development Canada staff within the Public Service Commission (PSC) was held almost exclusively in French. Although the documentation was provided in both official languages, the oral presentation was given almost exclusively in French.

ACTION

OCOL's investigation found some lack of knowledge of what constitutes appropriate practice at meetings among members of both language groups. In this specific instance, alternating between English and French, while very much a partial solution, had been perceived as an adequate solution. Although this practice is satisfactory when meeting participants have a sufficient understanding of their second official language, it is not acceptable when unilingual meeting participants are also present.

RESULT

The PSC took satisfactory corrective action: (1) it reminded management at Training and Development Canada that they were responsible for leading by example; and (2) it wrote and posted on the Intranet more specific guidelines for holding meetings in bilingual regions.

Equitable participation

Approximately 20 complaints were related to inequities experienced in federal institutions by one language group or the other with regard to equitable participation by both language groups. Most of these complaints were lodged by federal employees who felt that their opportunities for employment and advancement were limited because of the language group to which they belong. Other complaints were lodged by members of the public who were dissatisfied with the representation of members of one language group or the other in a given office or in an institution as a whole. With regard to this issue, see the section on representation of Francophones among Air Canada pilots, p. 75-76.

Figure 1

Breakdown of complaints, by region¹

Region	NATURE OF COMPLAINTS					
	Complaints lodged	Complaints ⁴ investigated	Service to the public	Language of work	Language requirements	Others ¹
Newfoundland and Labrador	6	4	4	-	-	-
Prince Edward Island	31	21	16	-	5	-
Nova Scotia	133	112	80	4	3	25
New Brunswick	86	70	43	12	14	1
Quebec ⁴	160	121	78	26	1	16
NCR (Quebec)	61	48	33	6	4	5
NCR (Ontario)	301	228	159	50	10	9
Ontario ⁴	269	206	185	9	2	10
Manitoba	34	21	21	-	-	-
Saskatchewan	17	15	14	-	-	1
Alberta	57	46	40	1	-	5
British Columbia	37	32	30	2	-	-
Territories ⁵	9	5	5	-	-	-
Foreign	21	6	5	-	-	1
TOTALS	1,222	935	713	110	39	73

Information from Investigations Branch database.

Approximately 80% of complaints are investigated. Complaints which are not investigated are referred to an appropriate institution or refused because they do not fall under the jurisdiction of the Act or its Regulations.

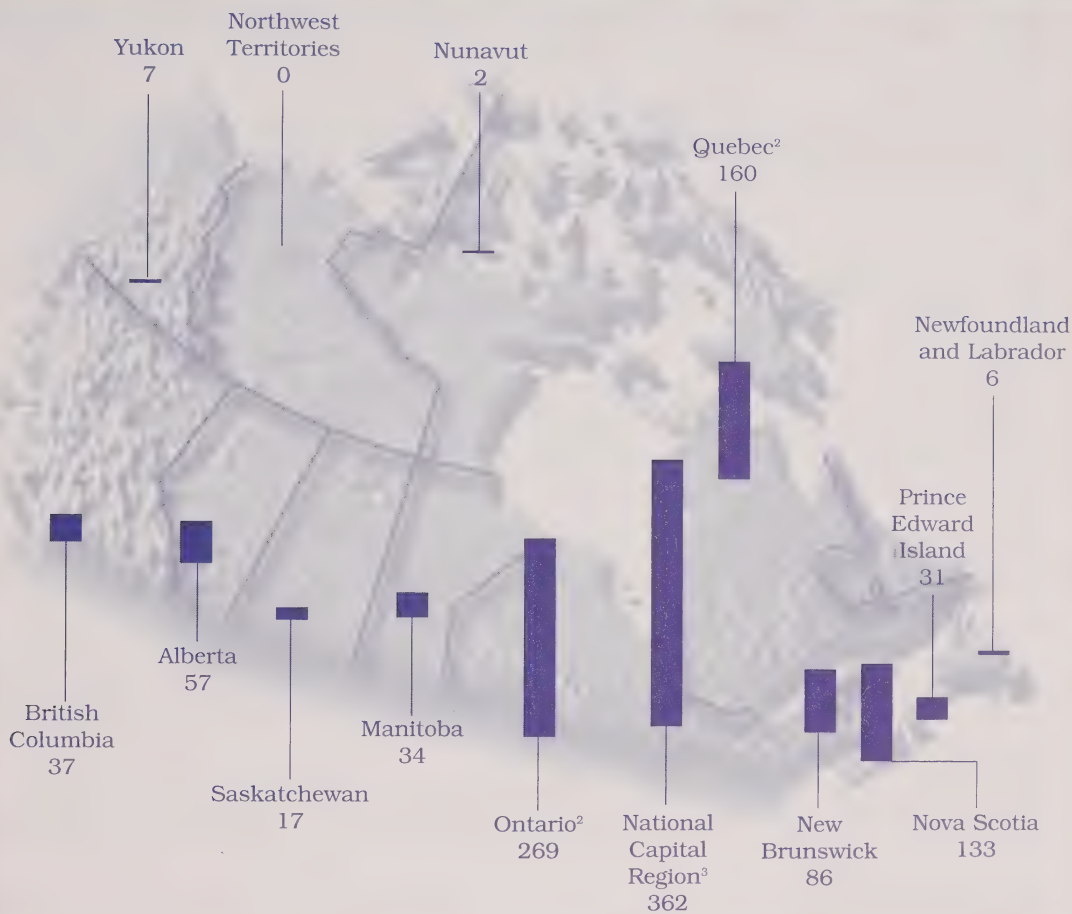
The category "Others" includes mainly complaints regarding notices, equitable participation and Part VII.

Excluding the National Capital Region (NCR).

Territories include Nunavut, Yukon and Northwest Territories.

Figure 2

Distribution of the 1,222¹ complaints lodged by province and territory



¹ Including 21 complaints dealing with services offered outside Canada.

² Excluding the National Capital Region.

³ 301 from the Ontario side and 61 from the Quebec side.

Figure

3

Institutions with more than 15 admissible complaints and their status

Department/Institution	Founded	Unfounded	Under Investigation	Others	TOTAL
Air Canada	21	7	114	1	143
Human Resources Development Canada	50	3	41	-	94
Canada Post Corporation	50	5	34	-	89
Canada Customs and Revenue Agency	26	6	24	-	56
Statistics Canada	24	3	4	2	33
Public Works and Government Services Canada	16	4	12	-	32
National Defence	7	1	22	-	30
Royal Canadian Mounted Police	7	3	19	-	29
Ottawa International Airport Authority	9	5	13	-	27
Halifax International Airport Authority	9	0	17	-	26
Citizenship and Immigration Canada	16	0	6	-	22
Correctional Service Canada	4	3	13	-	20
Environment Canada	5	0	11	2	18
Health Canada	8	5	4	-	17
Industry Canada	5	5	5	-	15
Canadian Heritage	3	3	9	-	15



CHAPTER 4:

**SERVICES TO
THE PUBLIC**

CHAPTER 4:

SERVICES TO THE PUBLIC

The delivery of federal services to the public in both official languages is an important aspect of Canada's linguistic duality. The way in which services are delivered to Canadians is constantly evolving. It is therefore important to keep a close eye on the situation to ensure that linguistic duality remains a key consideration when it comes to service delivery.

Implementation of special study entitled *Time for a Change in Culture*

In 2001, the Commissioner reported on follow-up studies conducted between 1996 and 2000 in federal offices designated to offer services to the public in both official languages.¹⁸ This special study showed that the situation had not improved since an initial study in 1994. In fact, services were not available in French close to 30% of the time. The Commissioner therefore made 22 recommendations to political and administrative leaders, in order to ensure that providing service of equivalent quality in English and in French forms an integral part of the organizational culture of federal institutions.

Nearly one year after this special study was published, a follow-up was conducted in order to verify whether the TBS, to which most of the recommendations were addressed, had implemented them.

Status of implementation

Of the **22** recommendations, **four** have been implemented, including the following:

- The TBS took concrete steps to increase the visibility of the Official Languages Program through the Federal Councils, and to encourage member institutions of the Councils to share their best practices.
- The TBS asked federal institutions to update the data in Burolis, the directory of offices designated bilingual.

As well, **13** of the recommendations are being implemented, including the following:

- The TBS carried out awareness exercises with the Departmental Advisory Committee on Official Languages and the Crown Corporations Advisory Committee on Official Languages.

¹⁸ OCOL, *National Report on Service to the Public in English and French: Time for a Change in Culture*, 2001. The results of this special study were presented on p. 73 of the Commissioner's last Annual Report.

- The TBS's Official Languages Directorate is developing a monitoring framework, under which federal institutions will report annually on the extent to which they have achieved the objectives of the Official Languages Program.
- The TBS has begun reviewing and updating its policies, emphasizing values and principles rather than rules.
- The TBS is developing an analytical chart accompanied by standards that will allow federal institutions to determine the number of bilingual positions required to meet actual needs for service in both official languages.
- The TBS has made a commitment to ensuring that Executives of federal institutions achieve the C-B-C level of proficiency in their second language by the 2003 deadline.

Of the recommendations, **five** have not been implemented, including the following:

- A training program aimed at making all managers aware of the attitudes and values for needed to develop an organizational culture conducive to linguistic duality. Although discussions have been initiated with the Canadian Centre for Management Development (CCMD), no concrete steps have been taken. It should be noted that, although the CCMD was open to this possibility, its funding depends on the Treasury Board.
- Measures to ensure that offices designated bilingual have enough bilingual employees, including the increased use of imperative staffing. The TBS is awaiting the results of the current modernization of human resources management exercise before allocating resources to implement this recommendation.

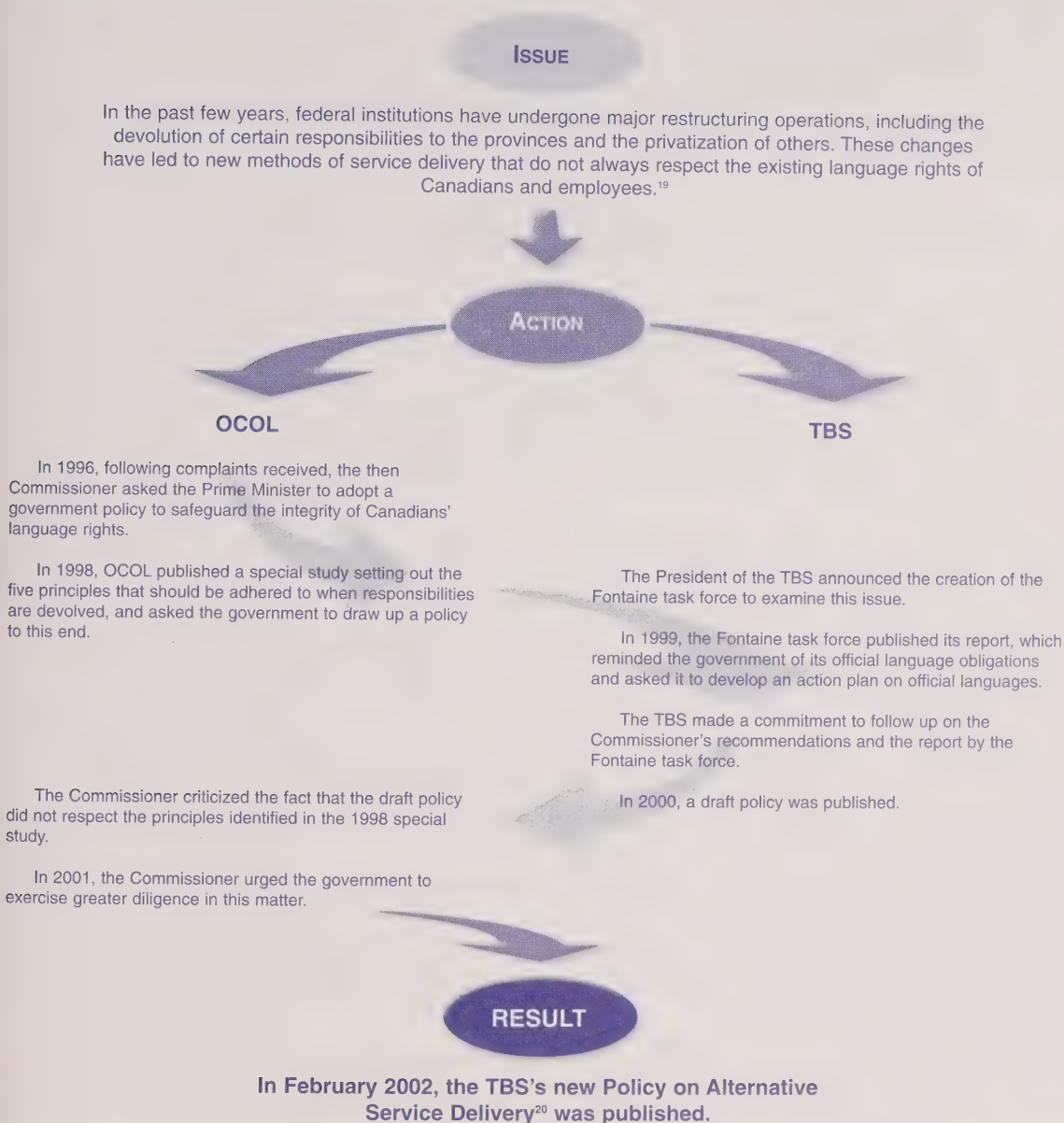
Picking up the pace

Although implementation of the recommendations has begun, the TBS must speed up this operation, in co-operation with the other institutions that may be involved. Allocating adequate resources is essential if the TBS is to fully exercise its role in supervising and evaluating federal institutions.

RECOMMENDATION 5

The Commissioner recommends that the federal government allocate adequate resources to ensure that the Treasury Board Secretariat can fully exercise its role in supervising and evaluating federal institutions.

Policy on Alternative Service Delivery: Moving in the right direction, but much too slowly



¹⁹ For example, see the section on the *Contraventions Act*, p. 59-60.

²⁰ http://www.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/opepubs/TB_B4/asd-dmps_e.html.

However late in coming, the Policy does contain a number of the principles identified in the 1998 special study and, to this extent, may help improve the offer of service in both languages, provided adequate follow-up is done. The Policy nevertheless has some shortcomings: it does not make federal institutions accountable for implementing the principles, and contains no provisions guaranteeing the language rights of federal government employees when services are transferred. When services are privatized, a case-by-case approach is to be adopted, taking the public interest into account. The Commissioner will closely monitor how institutions apply the Policy in the next few years.

JobBank: The right system at last?

For nearly 20 years, OCOL has criticized the poor quality of translations in both official languages of job offers from private-sector employers posted by the federal government. The translation system set up by Human Resources Development Canada (HRDC) in 1995 improved the situation without, however, managing to remedy all the shortcomings. Like her predecessor, the Commissioner took action to inform senior HRDC management of how important it is to provide service of comparable quality in both official languages.

More recently, HRDC set up a new machine translation system adapted to its JobBank site. The new system uses diacritical marks and is equipped with terminology dictionaries to which researchers contribute. The system is the result of co-operative efforts by linguists, machine translation experts, and software designers. Translators will revise the quality of the machine generated translations. If the quality of the results is as hoped, HRDC plans to abandon its former translation system. The Commissioner continues to monitor the progress of this project.

These two examples (the Policy on Alternative Service Delivery, and JobBank) clearly show how difficult it is for the federal government to take prompt action when problems are brought to its attention. It is hard to talk about diligence when the government takes seven years to develop a policy.

Television broadcasts of House of Commons proceedings on the Cable Public Affairs Channel (CPAC)

This case shows how a complaint by one determined individual can be a catalyst to lead federal institutions to make significant changes that really make a difference in Canadians' lives!

ISSUE

Although the Act requires the House of Commons to ensure that all Canadians have equal access to its proceedings in the official language of their choice, Canadian cable companies are not required to broadcast proceedings of the House of Commons and its Committees to their subscribers in both official languages. As a result, Canadians do not have equal access to House of Commons proceedings in both official languages.

ACTION

OCOL investigated a complaint by an English-speaking resident of New Brunswick who was unable to receive full broadcasts of House of Commons proceedings in the official language of his choice. In the fall of 2000, the Commissioner concluded that the Act requires the House of Commons to ensure that all Canadians have equal access to its proceedings in both official languages, and asked the House to take action to this end.

Action before parliamentarians

SPRING 2001:

- The Commissioner appeared before the Standing Joint Committee on Official Languages to present the findings of her investigation.
- The Standing Joint Committee on Official Languages published a report recommending that the CRTC require cable companies to broadcast House of Commons proceedings in both official languages.

Action before the courts

WINTER 2000:

- The complainant exercised his right to legal recourse, applying to the Federal Court of Canada for an order that the House of Commons broadcast its proceedings in both official languages.

WINTER 2001:

- The Federal Court heard the case; the Commissioner intervened, defending her recommendations and the application of the Act to the House of Commons.²¹

Action before the CRTC

SPRING 2001:

- The Commissioner presented a detailed brief explaining her position to the CRTC.

In the fall of 2001, the CRTC decided to require cable companies to broadcast House of Commons proceedings in both official languages, by distributing two audio signals to subscribers' homes using SAP technology.²²

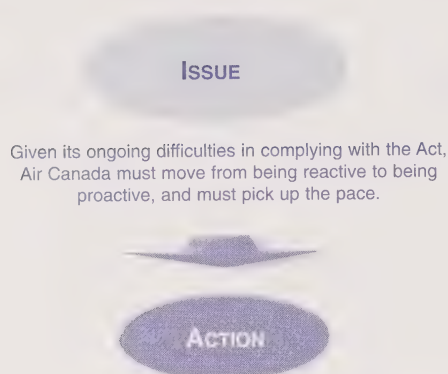
RESULT

²¹ *Quigley v. Canada (House of Commons)*, Federal Court, T-2395-00, heard at Halifax, December 5, 2001. On March 31, 2002, the Federal Court had not yet reached a decision.

²² *CRTC Public Notice 2001-115* (November 2001). This decision, to come into effect in September 2002, applies to all satellite cable companies and all cable companies with more than 2,000 subscribers.

The CRTC decision resulting from the complaint will have the effect of substantially increasing the number of Canadians who have access to House of Commons proceedings in both official languages. A healthy democracy requires that Canadians be able to hear their elected federal representatives in the official language of their choice.

Air Canada: Maintaining the momentum



The Commissioner's last Annual Report reported extensively on systemic problems regarding official languages at Air Canada (see p. 77 of the 2000-2001 report). This year once again, Air Canada was the institution subject to the greatest number of complaints, most of which had to do with recurring problems. Still, in recent months Air Canada has made encouraging efforts to ensure that it better complies with the Act.

Action before the courts

Given the high volume of recurring complaints, in 1996 the Commissioner instituted legal proceedings to require Air Canada to provide bilingual service at the Toronto (Pearson) and Halifax airports, and to clarify the status of its collective agreements (particularly the seniority rule) with regard to the provisions of the Act.

In November 2001, following mediation requested by the Court, an agreement was reached among OCOL, Air Canada, and Air Canada's unions. Under the agreement, Air Canada is to discuss human resources planning with its unions in order to ensure that bilingual service is provided, and is to report to the Commissioner in six months.

Action by the Standing Joint Committee on Official Languages

After conducting hearings, the Committee tabled a report in February 2002 asking Air Canada to draw up an action plan.

Action by an independent observer of restructuring in the air transport industry²³

In her February 2002 interim report, Debra Ward noted practically the same shortcomings pointed out by the Commissioner and the Standing Joint Committee on Official Languages. She was pleased to note a firm commitment by Air Canada's President to improving the situation.

EXPECTED RESULTS

Following discussions with its unions about genuinely improving service at these two airports, Air Canada is to propose specific measures by the summer of 2003.

EXPECTED RESULTS

The action plan is to include specific objectives with reasonable deadlines, verifiable performance indicators, and specific measures to alleviate difficulties resulting from the acquisition of Canadian Airlines International and regional carriers.

EXPECTED RESULTS

Debra Ward's final report, expected in the late summer of 2002, is to contain recommendations to help Air Canada fulfil its language obligations.

²³ In August 2000, the Minister of Transport asked Debra Ward to study the repercussions for Canadians of the merger between Air Canada and Canadian Airlines International. Debra Ward has submitted interim reports; her final report is expected in the late summer of 2002.

Eventually, Air Canada's plans and commitments will be evaluated in terms of concrete results, particularly in regards to service in French, which has been unsatisfactory for too long, and the way Air Canada handles complaints. Travelling Canadians have the right to expect better service in the official language of their choice from Canada's main airline. The Commissioner will closely monitor progress in this case.

New Canadian Air Transport Security Authority: Hats off!

In response to the tragic events of September 11, 2001, the federal government decided to take responsibility for passenger security checks at Canada's airports. Over the years, many passengers have complained that these checks are not carried out in the official language of their choice. Transport Canada officials had the good idea of consulting the Commissioner at the beginning of the process of drafting Bill C-49 establishing the Canadian Air Transport Security Authority.



The Commissioner strongly encouraged the federal government to take this opportunity to ensure that pre-boarding passenger security checks are always carried out in English and French in future. Transport Canada's proactive attitude should help solve recurring problems with these checks. Bill C-49 received Royal Assent in March 2002. As a Crown corporation, the new Authority is fully subject to the Act.

Access to justice in both official languages: Light at the end of the tunnel?

"This Court has recognized that substantive equality is the correct norm to apply in Canadian law. Where institutional bilingualism in the courts is provided for, it refers to equal access to services of equal quality for members of both official language communities in Canada. Parliament and the provincial legislatures were well aware of this when they reacted to the trilogy [...] and accepted that the 1988 provisions would be promulgated through transitional mechanisms and accompanied by financial assistance directed at providing the required institutional services."

R. v. Beaulac, [1999] 1 S.C.R. 768, at 789-790

ISSUE

Although every Canadian's right to use English or French before the federal courts is one of the fundamental language rights guaranteed in the Charter, equal access to the justice system in both official languages is not yet a reality.

ACTION

In 1995, OCOL carried out a special study on the use of English and French before the federal courts.²⁴ The special study shows that litigants are not informed of their language rights; that except for New Brunswick²⁵ no province or territory has adopted administrative procedures; that there are not enough bilingual provincial court judges; and that many jurisdictions provide inadequate interpretation services.

RESULTS

1995-2000: The only response by Justice Canada was to publish, and to shelve, a working paper.

2001: Justice Canada commissioned a national study to take stock of the availability of court services (in criminal, divorce, and bankruptcy cases) in English and French in all parts of Canada, and to assess the effectiveness of existing provincial and territorial structures.

EXPECTED RESULTS

In light of the Supreme Court decision in *Beaulac*,²⁶ the government's obligations under sections 530 and 530.1 of the *Criminal Code* concerning the right to a trial in the language of the accused need to be made clearer.

The government will have to allocate the resources required to apply the solutions identified in Justice Canada's national study. The Commissioner will be interested to monitor the Minister's follow-up to this initiative. However true it may be that haste makes waste, there is a need to act if solutions are to be applied.

²⁴ OCOL. *The Equitable Use of English and French Before the Courts in Canada*, 1995. OCOL subsequently carried out two other special studies: *The Equitable Use of English and French Before Federal Courts and Administrative Tribunals Exercising Quasi-Judicial Powers*, 1999; and *Study on the Official Language Obligations of Federal Crown Agents in the Province of New Brunswick*, 2000.

²⁵ Since that time, Ontario has adopted administrative procedures.

²⁶ *R. v. Beaulac*, [1999] 1 S.C.R. 768.

Best practices

The Manitoba and Saskatchewan governments recently introduced court services initiatives that should be an inspiration to all of Canada's other provinces and territories. The federal government must encourage similar initiatives and pilot projects as it did in Manitoba.



The Manitoba government, in partnership with the federal government, began to implement the single window model for court services in both official languages, as proposed by judge Chartier in his report on Manitoba government services in French.²⁷ A pilot project to this end is being carried out in Saint-Pierre-Jolys.

In Saskatchewan, the provincial Justice Minister announced a policy on court services in French, including a new bilingual provincial circuit court. The Association des juristes d'expression française de la Saskatchewan (AJEFS) and the Assemblée communautaire fransaskoise (ACF), which proposed the project,²⁸ are co-operating actively in its implementation. This groundbreaking initiative demonstrates the Saskatchewan government's determination to giving its French-speaking residents access to justice in their language.

Contraventions Act: Implementation is slow

The *Contraventions Act*, passed in 1992, provides for simplified proceedings in cases involving contraventions of federal legislation or regulations. It allows offenders to pay fines without appearing in court, thus avoiding the disadvantages of a federal conviction, such as a criminal record. Following a 1996 amendment, the *Contraventions Act* provides that Justice Canada may sign agreements with provincial, territorial or municipal governments allowing them to issue tickets and prosecute individuals for contravening federal legislation or regulations.

²⁷ Commissioner the Honourable Judge Richard Chartier, *Above All, Common Sense: Report and Recommendations on French Language Services Within the Government of Manitoba*, 1998.

²⁸ *Mémoire relatif à l'établissement d'une Cour provinciale bilingue itinérante en Saskatchewan*, AJEFS and ACF, November 26, 2001.

ISSUE

Under the federal *Contraventions Act*, Justice Canada signed a draft comprehensive agreement with the Ontario government, as well as agreements with the City of Mississauga and the City of Ottawa, delegating to them authority to process parking contraventions and to collect fines. Neither the draft agreement nor the other agreements include language rights guarantees equivalent to the those given accused persons under sections 530 and 530.1 of the *Criminal Code* or those set out in Part IV of the *Official Languages Act*.

ACTION

In 1997, OCOL investigated a complaint lodged by the Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO). The investigation report recommended that Justice Canada include guarantees of language rights in agreements negotiated with provinces and municipalities.

In 1998, the Commissioner initiated proceedings on behalf of AJEFO in the Federal Court to require Justice Canada to follow up on these recommendations. On March 23, 2001, the judge ruled in the Commissioner's favour, ordering Justice Canada to take the necessary legislative, regulatory or other action and specifically to revise within one year the draft agreement with the Ontario government and the agreements with the City of Mississauga and the City of Ottawa, in order to ensure that the language rights of persons charged under these proceedings are respected.²⁹

RESULTS

The agreements between Justice Canada and the two cities were satisfactorily revised.

Justice Canada has not yet come to an agreement with the Ontario government. The Federal Court has given Justice Canada another year to allow it to fully comply with its order. Justice Canada has agreed to inform the Commissioner and AJEFO periodically about its discussions with the Ontario government, and to consult them on any action being considered by the parties.

Justice Canada has not yet amended its regulations. It is imperative that it do so without further delay, in order to provide a statutory guarantee of the language rights recognized in the agreements with the City of Mississauga and the City of Ottawa. Simple recognition of these rights within the agreements will not suffice for accused persons to halt proceedings that do not respect their language rights. Further amendments to regulations will be required once Justice Canada signs an agreement with the Ontario government.

²⁹ *Canada (Commissioner of Official Languages) v. Canada (Department of Justice)*, [2001] FCT 239.

Conclusion

The principle of systematically offering service in both official languages in federal offices designated bilingual has long been established. Unfortunately, a number of institutions have come to believe that implementation of this principle goes without saying and that there is no reason to wonder (and still less reason to *check*) whether there is any slippage between theory and practice. In fact, special studies and follow-up by OCOL on this point, as well as complaints filed, have confirmed the existence of a wide gap in many instances.

Fortunately, the TBS has recognized the need for a turnaround, and the important thing now is to speed up this operation, particularly in the case of the problems noted in this chapter. Too often, scrutinizing situations and analyzing options become ends in themselves. At times, clients impatiently awaiting to see needed improvements are forgotten. When a physician takes too long to diagnose an illness and provide necessary treatment, the patient's condition may worsen, despite all the goodwill in the world.

In fact, the underlying theme of this Annual Report is the need to exercise diligence. Good managers consider diligence a cardinal virtue; they cannot pride themselves on exercising leadership if they fail to provide an essential aspect of service to Canadians.



CHAPTER 5:

**A PUBLIC SERVICE
THAT REFLECTS
CANADA'S LINGUISTIC
DUALITY**

CHAPTER 5:

A PUBLIC SERVICE THAT REFLECTS CANADA'S LINGUISTIC DUALITY

Often, official languages are still artificially grafted onto government operations. Linguistic duality is one of the salient features characterizing Canada, and it is essential that the public service integrate and reflect these underlying values. This chapter describes the proposals that the Commissioner submitted to the TBS to reach this objective, as well as the cases she has dealt with over the past year concerning language of work and equitable participation in the public service by both language groups.

Modernization of human resources management: An opportunity not to be missed

In April 2001, the federal government undertook an extensive exercise of modernizing its human resources management. The Commissioner asked the government to take this opportunity to place official languages front and centre, where they belong. Her proposals to the President of the Treasury Board include five strategic objectives.

RECOMMENDATION 6

The Commissioner recommends that the government ensure that legislation and policies adopted as a result of the human resources management modernization exercise help achieve the objectives of the *Official Languages Act*.

PROPOSALS FOR MAKING OFFICIAL LANGUAGES AN INTEGRAL PART OF THE FEDERAL GOVERNMENT'S HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

<i>Change institutions' organizational culture.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Among public servants, encourage deeper commitment to linguistic duality by highlighting the advantages of the presence of both languages and cultures in their institutions. • Promote internalization of the main objectives and the value of official bilingualism. • Encourage better mutual understanding between the two language groups.
<i>Enhance senior federal officials' accountability and restructure the official languages governance management framework.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Make senior officials more strictly accountable for their institutions' performance regarding official languages. The TBS must define expected results if Deputy Ministers are to evaluate their institutions' performance. • Replace specific rules with clear general principles, leaving institutions free to determine how the principles will be applied. That said, the TBS must continue to check periodically whether institutions are producing the expected results.
<i>Enhance the value of bilingualism as a basic skill.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Consider knowledge of English and French a basic skill, like other required skills for positions. • Make increased use of imperative staffing. • Eliminate the bilingualism bonus: bilingualism should be a rated requirement in classifying positions or duties, and thus be treated like other required skills.
<i>Redirect language training.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Adapt public servants' language training to their actual everyday work situations. • Put an end to lengthy waiting lists. • Make language training part of public servants' training and development plans.
<i>Emphasize receptive bilingualism.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Encourage public servants to acquire a good understanding of their second official language so that they can easily work in a bilingual environment. Senior officials should also have active knowledge of their second official language.

Senior public service: Leading by example?

Given the changes the public service must undergo if linguistic duality is to form an integral part of its organizational culture, OCOL carried out a study on the essential characteristics of Canada's senior public service.³⁰ These characteristics are: balanced representation of both language groups; a high level of language proficiency; and sound information on the objectives and underlying values of the Act as well as an enhanced system of accountability for senior public servants (this system is described on p. 66).

Balance between the language groups: A remarkable improvement

The study showed that there is now more balanced participation by Anglophones and Francophones in the senior public service. Just over 30% of Deputy Ministers are Francophone, in comparison with fewer than 16% in 2000. As well, among Assistant Deputy Ministers, Francophones account for 25% and Anglophones for 75%. These figures are a real success story for the government, and the Commissioner encourages it to continue its efforts in this regard.



Bilingualism among Deputy Ministers and Assistant Deputy Ministers: Considerably less remarkable

One figure which gives reason for concern is the fact that 20% of Assistant Deputy Ministers have not yet achieved the level of second language proficiency required by their position, when the deadline set for executives to achieve the C-B-C level is March 2003. The Commissioner has clearly indicated that this deadline should not be extended again.

As well, there are no language requirements for persons in Deputy Minister or Associate Deputy Minister positions, and these persons' knowledge of their second language has not been formally evaluated. Although the government considers that most of these senior officials are bilingual, this situation constitutes a significant anomaly. Since these persons occupy the highest positions in the public service and are highly influential in creating a work environment conducive to the use of both official languages, they must have a good command of both languages and their language proficiency must be formally evaluated. Paradoxically, the government demands that its executives (members of the EX group), but not its topmost officials, be bilingual.

³⁰ OCOL, *A Senior Public Service that Reflects Canada's Linguistic Duality*, 2002.

Making senior officials aware of their role in promoting linguistic duality

The OCOL study indicated that the Privy Council Office does not hold any official meetings to inform new Deputy Ministers, Associate Deputy Ministers, or other heads of institutions about their responsibilities concerning linguistic duality and official languages. Yet, these matters are of considerable importance.

Action must be taken in order to better inform new senior officials, as soon as they take office, of the requirements and values of the Act and the importance of leadership by senior management in making these values an integral part of a federal institution's organizational culture. This is especially important in the case of the many heads of institutions who are Order-in-Council appointments from outside the public service and who are unaware of the public service culture and their official language obligations.

Language of work

Part V of the Act requires federal institutions located in regions designated bilingual to create a work environment conducive to the use of both official languages.³¹ The purpose of this provision is to allow all Canadians, both English-speaking and French-speaking, to participate actively in the administration of their country, a fundamental aspect of democracy.

Current situation

Where language of work is concerned, progress is slow: Canada's public service is still far from being a genuinely bilingual organization. While the main work tools and human resources services are now usually provided in both official languages, there is still a strong trend for everyday communications between co-workers or with superiors to be conducted in only one language. This situation is particularly problematic in light of new practices, such as horizontal management and widespread use of e-mail, that are transforming public servants' work environment and leading to an increased number of informal meetings and discussions.

Over the past year, OCOL has carried out numerous consultations and analyses in order to set directions for increasing the use of both official languages in the public service. Of course, two conditions remain indispensable to achieving this objective:

- ensuring that there is a critical mass of public servants in both language groups in all work categories in regions designated bilingual for the purposes of language of work. According to TBS data, this critical mass exists in all regions of Canada designated

³¹ Federal public servants have the right to work in the official language of their choice in New Brunswick, the National Capital Region, and certain other areas of Ontario and Quebec. See maps, Appendix B.

bilingual, except those located in Quebec, where Anglophones are largely underrepresented in the federal public service; and

- ensuring that supervisors are bilingual in all regions designated bilingual: the level of bilingualism among supervisors is far from satisfactory. For example, over 30% of managers in regions designated bilingual have not achieved the C-B-C level of second language proficiency required for their positions.

As well, however, the following points should be noted:

- for both employees and managers, the choice of using one official language or another in everyday activities is based on various additional, and often complex, factors. Although some of these factors are personal, many institutional factors have contributed to the stagnation observed, especially: lack of sustained leadership in a great many institutions; highly codified policies leading to the widespread perception that Canada's official languages are a burden; the large number of employees and managers with little or no knowledge of their rights and obligations regarding language of work; and, lastly, the prevalence of a set of tacit attitudes and conventions that hinder the free choice of using one language or the other;
- furthermore, training programs for middle managers should propose best practices that promote greater use of both official languages in everyday work situations. In this regard, the CCMD has set up a round table discussion group on language of work.³² Participants in this group are developing concrete tools that managers, particularly middle managers, can use to create a work environment more conducive to the use of both official languages. The results of the group's work will be made public during the upcoming year.

A far-reaching complaint: Canadian Coast Guard College regains bilingual status

The Canadian Coast Guard College, located in Sydney, Nova Scotia, is an eloquent example of how lodging a complaint can sometimes bring about significant, concrete changes regarding language of work. The presence of responsible managers who are prepared to exercise leadership in promoting linguistic duality creates a work environment conducive to the use of the official language of each employee's choice.

³² This group is one of the CCMD's action research round table discussion groups. The groups are made up of managers and experts who meet in round table groups to discuss selected topics and produce practical tools to support managers' work.

ISSUE

The Canadian Coast Guard College is a national training centre. This institution was designated bilingual for the purposes of language of work until 1995, when responsibility for it was transferred from Transport Canada to Fisheries and Oceans Canada. The latter department applied the Treasury Board policy to the Sydney area, designating it as "unilingual English."

ACTION

In 1999-2000, the Commissioner investigated a complaint that student officers and employees at the College were no longer able to work in French. The Commissioner found that Francophones were indeed subject to numerous instances of inequality, which were described on p. 109 of her 2000-2001 Annual Report. She made 17 recommendations for remedying the situation.

RESULT

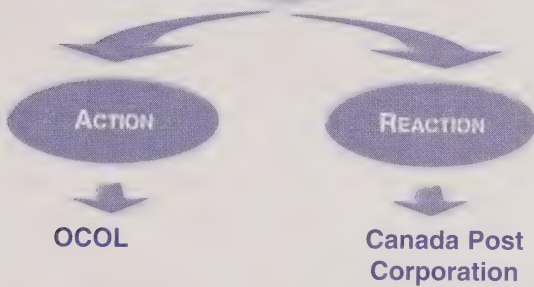
In 2001, Fisheries and Oceans Canada agreed to implement all the recommendations, including the recommendation that the College regain its bilingual status. This Department drew up an action plan to allow student officers and employees to receive training and to work in the official language of their choice.

Canada Post Corporation: Two regions, two different approaches

English-speaking Canada Post Corporation employees in Montreal lodged complaints regarding language of work, equitable participation, and the identification of language requirements of positions. This phenomenon is not new: OCOL has received numerous similar complaints since 1994. At the same time, French-speaking employees at Canada Post Corporation's Postal Operations Division in Moncton complained that the work environment was not conducive to the use of their language.

ISSUE

Canada Post Corporation has an obligation to ensure that its work environment is conducive to the use of both official languages, that its employees have equal opportunities for advancement, and that the language requirements of positions are set in an objective manner.



The investigations carried out in Montreal by OCOL in 1999 and 2000 showed three systemic problems:

- English-speaking employees were not able to work in English in the Montreal area;
- the language requirements of positions were not set in an objective manner; and
- Anglophones were markedly underrepresented among employees in Quebec.

In the summer of 2001, Canada Post Corporation had begun to review the language requirements for certain positions and took some steps to increase Anglophone representation among its employees, but had not begun to implement the other recommendations.

EXPECTED RESULT

That Canada Post Corporation revise the language requirements of all positions in the Montreal area, to take effective action to make the workplace more conducive to the use of English, to provide employees and managers with training about their language rights and obligations, and to draw up an action plan for hiring more Anglophones. Implementing these recommendations should create a work environment conducive to the use of both official languages.

After the final investigation report was produced in October 2001, additional complaints were received. These complaints also criticized the language requirements set for certain positions and the underrepresentation of English-speaking employees at one office in the Montreal area. The complainants also alleged that they were being discriminated against for having lodged complaints with OCOL. These complaints are being investigated.

OCOL has undertaken an official follow-up on implementation of the recommendations contained in the October 2001 investigation report.

In Moncton, the investigation was completed in 2001 and showed that the work environment was not conducive to the use of French.

RESULT

Local management unhesitatingly agreed to take the recommended action.

Although this complaint involved a single corporate employer, the way in which problems were solved varied depending on the commitment and determination of local management. Recurring complaints lodged by Canada Post Corporation employees over a number of years make it clear that Canada Post Corporation managers in Montreal did not exercise due diligence in effectively solving language problems in their area. They now appear to be aware of the importance of remedying the situation. The action these managers take in the upcoming year will demonstrate how serious their commitment is: a tree is known by its fruit. It would nevertheless have been easy for Canada Post managers in Montreal to follow the example set by their colleagues in New Brunswick: Moncton local managers exercised leadership, making a personal commitment to promoting increased use of French in the workplace and taking it upon themselves to meet personally with all Postal Operations Division employees in order to talk about employees' right to work in the official language of their choice and the institution's language obligations.

Equitable participation by both language groups

In Part VI of the Act, the government makes a commitment to ensuring that Anglophones and Francophones have equal opportunities for advancement in federal institutions, and that the composition of these institutions' work forces reflects the presence of Canada's two official language communities. Although Part VI is applicable in all parts of Canada, in regions designated bilingual its application is interrelated with that of Part V of the Act, on language of work, since ensuring that the work environment is conducive to the use of both official languages necessarily depends on equitable participation by both language groups.

Current situation

Anglophones account for 72%, and Francophones for 27%, of employees of institutions subject to the Act. Considering these institutions' various mandates and geographic locations, both language groups are well represented in most sectors of activity.

The same cannot be said for the federal public service in Quebec, where under-representation of Anglophones continues to be of concern to the Commissioner. Although representation of Anglophones in the federal public service in Quebec (not counting the Quebec portion of the National Capital Region) edged upward from the previous year, on March 31, 2001 it sat at only 8%. As well, while the situation varies depending on the institutions, Anglophone

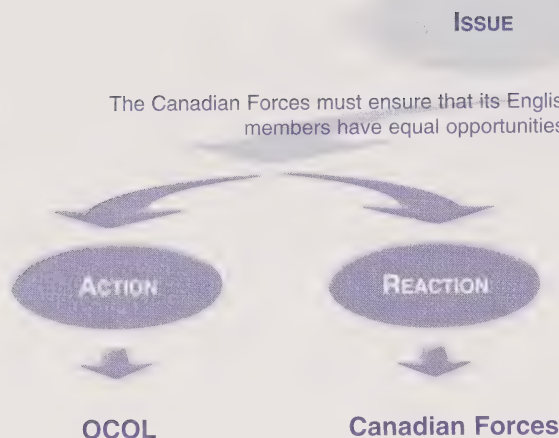
representation is twice as high overall in Crown corporations which are subject to the Act but for which the Treasury Board is not the employer. The Commissioner will closely monitor the action undertaken by federal institutions and the Quebec Federal Council to increase Anglophone representation in the federal public service there. Addressing this issue, which is crucial to the development of Quebec's English-speaking community, must be given high priority.

Department of National Defence Bilingual Officer Corps Policy

The Commissioner received two complaints concerning the Canadian Forces' Bilingual Officer Corps Policy, which makes bilingualism a basic requirement for officers of all ranks.

The first complaint alleged that the process of promotion to a higher rank under the Policy discriminated against unilingual members of the Canadian Forces. According to the Policy, which applies to all officers across the board, knowledge of the second official language may be worth as much as 5% of the final mark awarded by a Canadian Forces Merit Board in evaluating officer candidates for promotion.

The second complaint alleged that the Canadian Forces do not offer Anglophones enough second language training and retention programs.



Promotion process

In her December 2001 investigation report, the Commissioner concluded that:

- it is acceptable, in evaluating candidates for promotion, to consider knowledge of the second official language as a criterion, since bilingualism is tangible evidence of leadership; and
- in evaluating candidates for promotion, the proportion of marks awarded for bilingualism should vary with rank.

The Canadian Forces set up a working group to consider ways of awarding a different proportion of marks for bilingualism according to rank. An action plan with schedules will be submitted to the Commissioner.

EXPECTED RESULTS

That, by September 2003, the Canadian Forces begin a full review of the requirements for officer positions, including language requirements that are objectively necessary in each instance.

Access to language training

OCOL's investigation found that:

- the Bilingual Officer Corps Policy requires knowledge of both official languages even for unilingual duties;
- the Policy allows officers to be assigned to bilingual positions even if they do not have the required level of language proficiency, provided they take second language training; and
- English-speaking officers do not always have the opportunity to acquire or maintain the high level of proficiency in French required for promotion to the higher ranks, since they are often assigned to locations where their second language is rarely used.

The Bilingual Officer Corps Policy was amended in May 2001. The new version acknowledges that language training must be made an operational priority and must be more effectively provided.

EXPECTED RESULTS

That, by September 2003, the Department of National Defence identify the positions requiring immediate use of both official languages, and ensure that these positions are filled by officers who are already bilingual at the time they are appointed to the positions.

EXPECTED RESULTS

That, in a timely manner, the Department of National Defence provide effective second language acquisition and maintenance training that takes into account the characteristics of work in the Canadian Forces.

The Canadian Forces have taken positive steps to correct possible inequalities under the Bilingual Officer Corps Policy. During the upcoming year, OCOL will evaluate the results of these steps, in order to ensure that the commendable objectives of this Policy do not unfairly jeopardize the opportunities for advancement of Canadian Forces members in either language group.

Representation of Francophones among Air Canada pilots

According to a complaint lodged in January 2000 by the Association des gens de l'air du Québec (AGAQ), Francophones are underrepresented among Air Canada pilots. Air Canada estimates that, before its merger with Canadian Airlines International, Francophones accounted for 12.5% of its pilots. Air Canada also acknowledges that following its restructuring this level has certainly dropped.

ISSUE

Air Canada must ensure that representation among its pilots reflects the presence of both language groups.

ACTION

OCOL

OCOL's investigation into the complaint by the AGAQ showed that:

- there is a chronic lack of reliable data on the first official language of a great many Air Canada employees;

In 2001, Air Canada conducted a language survey of its employees; the results of the survey are still to appear.

EXPECTED RESULT

That Air Canada provide the results of its survey in 2002 and ensure that the data are complete.

- the proportion of French-speaking pilots appears low in comparison with the language composition of the pool of qualified candidates from which Air Canada can recruit its pilots;

Air Canada asked Transport Canada to help it draw up a more accurate language profile of its pool of candidates.

EXPECTED RESULT

That Air Canada draw up a more accurate language profile of its pool of candidates and, if required, take action to ensure equitable representation of both language groups among its pilots.

- French-speaking candidates for positions as pilots were unable to take their interviews in their language; and

RESULT

Air Canada now acknowledges the right of candidates for positions as pilots to take their interviews in the official language of their choice.

- Air Canada has never followed up on its 1994 commitment to provide all occupational training in French for its French-speaking pilots.

EXPECTED RESULT

That Air Canada provide occupational training in French for French-speaking pilots by the fall of 2002. A 1993 assessment concluded that occupational training in French involves no risk provided that French-speaking pilots also have the required skills in English.

Although Air Canada has begun to take action to ensure more equitable representation of both language groups among its pilots, it must actively pursue its efforts to this end.

VIA Rail: Language requirements of certain positions and hiring policy

In the spring of 2000, OCOL began investigating some 40 complaints from VIA Rail employees working on train routes in western Canada.

Most of these complaints alleged that the language requirements of certain onboard positions on these routes unfairly jeopardized the opportunities for employment and advancement of unilingual employees.

Three of the positions for which the language requirements were questioned were aboard transcontinental trains. The investigation found that VIA Rail's language obligations to passengers justified imperative staffing of two of these positions designated bilingual, including the position of service director. Given the high level of bilingualism among employees assigned to transcontinental trains, OCOL concluded that it was not necessary to limit all assignments to the third position designated bilingual—the position of assistant service co-ordinator—to employees who already meet the language requirements of the position. VIA Rail expressed some concern about this recommendation. In following up, the Commissioner will monitor implementation of this recommendation.

Another issue regarding language requirements of positions was that of imperative staffing of bilingual positions on train routes that are not designated bilingual. The investigation found that this staffing mode, which requires candidates to be bilingual as of their starting date, unfairly jeopardized the opportunities for employment and advancement of unilingual employees. VIA Rail considers that imperative staffing of these positions is justified for reasons of passenger safety, especially since there are generally only two or three crew members serving the public aboard these trains. Even where the Act does not require VIA Rail to offer bilingual service, VIA Rail does have the right to designate positions bilingual if doing so is necessary for reasons of passenger safety. In these situations, however, VIA Rail must offer second language training to unilingual employees who wish to apply for these positions and are otherwise qualified. As well, VIA Rail has approached the TBS to have some of these routes designated bilingual.

There were also complaints regarding VIA Rail's policy of hiring only bilingual persons to fill front-line positions in western Canada. Since 1986, VIA Rail considers it essential that it hires persons speaking both languages and thereby achieves adequate bilingual capacity so that its employees are able to communicate with passengers in both official languages at all times.

OCOL applauds efforts taken by VIA Rail to increase its bilingual capacity on the Western Transcontinental. These efforts have been productive. OCOL investigators estimated that, during the high season, an average of 72% of onboard employees on transcontinental trains were bilingual. During the off season, VIA Rail considers that this level drops to 33%, although data gathered during the investigation indicate that the level is closer to 53%.

While the Commissioner acknowledges that the need to ensure passenger safety is crucial, she would like VIA Rail to establish more clearly the bilingual capacity required to meet this need. In doing so, she would like VIA Rail to consider the possibility of assigning bilingual employees among train crews as judiciously as possible. VIA Rail has pointed out that the collective agreement with its employees prevents it from assigning onboard employees as it would like. Since VIA Rail and its employees are preparing for an upcoming round of negotiations, VIA Rail could take this opportunity to state its need for flexibility in assigning employees in order to meet the requirements of the Act.

In conclusion, the Commissioner would like VIA Rail to undertake a more thorough analysis of the level of bilingualism it requires to meet its obligations to the travelling public, including, most definitely, its obligations as regards the public's safety, by carefully assigning its bilingual resources. Otherwise, forming an objective judgement on the transporter's hiring policy proves difficult. VIA Rail has indicated that it is carefully examining the Commissioner's recommendations and that it has begun to address most of them. We will conduct a follow-up on the recommendations in 2003.

Conclusion

Modernizing human resources management in the federal public service is not easy, particularly when official languages must be better integrated into this undertaking as well. The main objective is to encourage deeper commitment among public servants to linguistic duality by highlighting the advantages of the presence of both languages and cultures in their institutions. Respecting federal employees' language rights is part of the work ethic that is central to a responsible federal public service. Fundamental changes are called for: greater accountability; better reporting; genuinely valuing bilingualism as a basic skill; better-targeted training; and greater development of receptive bilingualism.

Where language of work is concerned, managers must demonstrate more leadership and be willing to take risks. Supervisors (whose level of bilingualism often still leaves something to be desired) must, at the same time, receive better training and language habits and attitudes must change.

Where equitable participation by both language groups is concerned, the situation is good overall. That said, the imbalance in the representation of Anglophones among federal public servants in Quebec is still cause for concern, particularly since it has been very slow to change.



CHAPTER 6:

**PROMOTION OF
LINGUISTIC DUALITY**

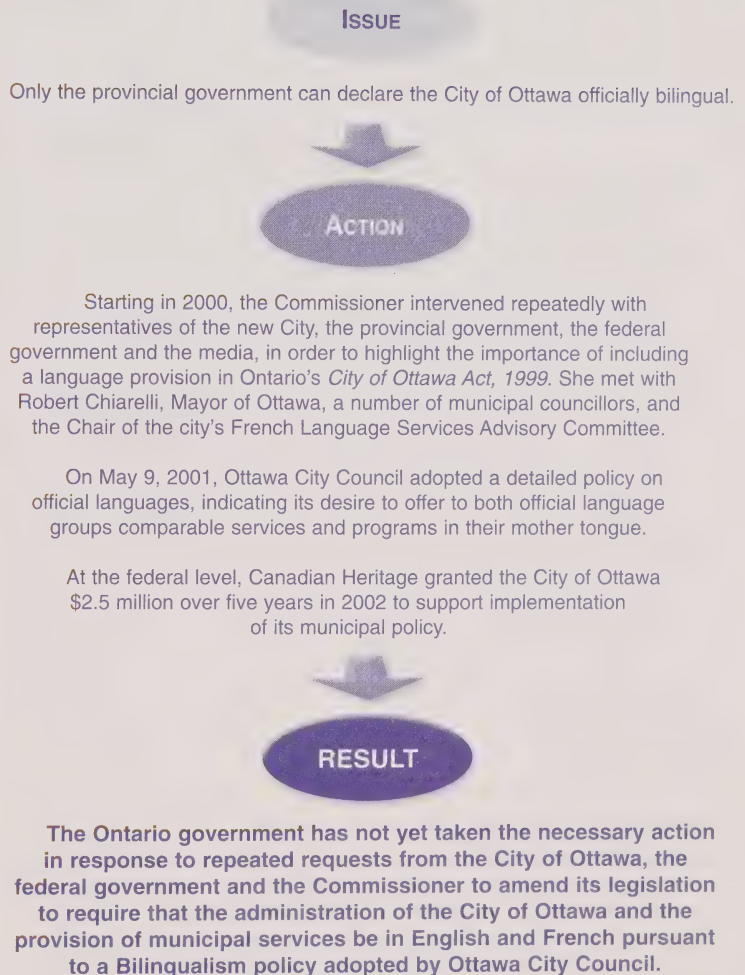
CHAPTER 6:

PROMOTION OF LINGUISTIC DUALITY

The promotion of Canada's linguistic duality takes place on many fronts—with varying degrees of success. This chapter highlights advances made this year in areas such as the Canadian sport system and immigration. In other areas, such as the presence of French on the Internet or official bilingualism in the nation's capital, progress has been slower.

Bilingual status for the National Capital

Ottawa is the national capital of a bilingual country, and it is high time for Canada's linguistic duality, which is enshrined in the Constitution, to be reflected officially at the municipal level. Not only does Ottawa welcome millions of visitors each year, nearly one-fifth of its residents are French-speaking. The restructuring of the City of Ottawa in 1999 was an ideal opportunity to remedy the situation. Since Ontario municipalities do not have the right to declare themselves bilingual, the City of Ottawa requires the co-operation of the Ontario provincial government. It needs to include in its *City of Ottawa Act, 1999* a provision on the equality of English and French at Ottawa City Hall.



Official languages on the Internet

Follow-up to special study on French on the Internet

ISSUE

Increasingly, the digital revolution influences how the federal government does business. By 2005, the main government services will be provided to Canadians directly on the Internet. The repercussions of these developments on the implementation of the Act are considerable, since they directly affect service delivery, language of work in the federal public service, and the recognition and use of English and French in Canadian society.

ACTION

In 1999, the Commissioner recommended that the federal government set up the policy and funding framework necessary to enhance the presence of French on the Internet.³³ In March 2002, she published a follow-up study on implementation of the 12 recommendations she had made three years earlier.³⁴ The study's findings were disappointing: fewer than half of the recommendations had been implemented.

EXPECTED RESULTS

A clear policy statement, a comprehensive vision, and an integrated strategy have still not materialized. The government must take the action required to ensure that there is a critical mass of French-language content on the Internet, support the language industries, and promote Canada's linguistic duality on the Internet internationally.

Some projects have, nonetheless, been carried out to help provide Canadians with easier access to certain cultural resources. Canadian Heritage announced that it would invest over \$150 million to make federal collections of cultural interest available on the Internet in both official languages. As well, the federal government introduced the Canadian Digital Content Strategy, providing for production of on-line reference tools, digitization of certain collections, and expansion of Industry Canada's *Francommunautés* program.

³³ OCOL, *The Government of Canada and French on the Internet*, 1999.

³⁴ OCOL, *French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy*, 2002.

Internet sites of Canadian embassies, foreign diplomatic missions, and international organizations

Following her special study on French on the Internet, the Commissioner turned her attention to the presence of Canada's two official languages on the Internet sites of Canadian embassies abroad, foreign diplomatic missions in Canada, and certain major international organizations. This special study was published in the spring of 2002.³⁵

While Canadian embassies usually respect the equality of status and use of English and French on their Internet sites, the same cannot be said for foreign embassies in Canada. More than half of the approximately 40 sites reviewed did not use French, and most of the other sites were predominantly in English. This indicates that foreign embassies tend to perceive Canada as a unilingual English-speaking country. As for the approximately 30 Internet sites of international organizations where English and French are official or working languages, the overwhelming majority did not use English and French in equal measure.

Foreign Affairs and International Trade Canada has made a commitment to intervene with foreign embassies to request that they give appropriate visibility to both of Canada's official languages on their Internet sites. As well, the Commissioner recommended that the federal government encourage the international organizations of which Canada is a member to make greater use of French, particularly on their Internet sites. Canada's foreign policy must promote Canada's two official languages in all sectors of activity, including the Internet.

Official languages in the Canadian sport system

The status of the French language in the Canadian sport system has for a long time not equalled that of the English language. A study carried out for the minister responsible for sport in the early 1990s showed that Francophones were disadvantaged in the Canadian sport system. Another study carried out in 1998 by the parliamentary Sub-Committee on the Study of Sport in Canada confirmed that French-speaking athletes had difficulty obtaining services in their language. Lastly, a study published by the Commissioner in 2000 showed that Francophones are underrepresented among top athletes and that most national sports organizations are unable to provide adequate services, particularly coaching, to Francophones.³⁶

³⁵ OCOL, *Official Languages on the Internet: Web Sites of Diplomatic Missions and International Organizations*, 2002.

³⁶ OCOL, *Official Languages in the Canadian Sports System*, 2000.

ISSUE

In the various disciplines, there must be equitable representation of athletes from both language groups, who must also enjoy the benefit of services provided to them in their language. The Canadian sport system must reflect linguistic duality.

ACTION

Over the past year, Sport Canada requested the Commissioner's assistance in two important areas, in order to ensure that the new Canadian Sport Policy and the new official language standards for elite coaching centres respect the letter and the spirit of the Act.

RESULT

The Canadian Sport Policy and the official language standards for coaching centres now take into account a number of important factors related to official languages.

Canadian Sport Policy

- Under the Policy, linguistic duality is one of the essential values of the sport system. It must be possible for everyone to participate regardless of language or culture. Achievement of this objective will be measured by equitable representation of athletes from both language groups.
- The purpose of the Policy is to eliminate language barriers to French-speaking athletes by providing them with essential services, particularly coaching, in their language.



Official language standards for elite coaching centres³⁷

- Important technical papers such as coaching plans must be bilingual.
- At least one coach of the team and one administrative staff member of the centre must be bilingual.
- It must be possible, for example, for athletes to communicate with physicians in their own language.
- When selecting centres, the athletes' access to postsecondary education in their own language must be considered.

³⁷ http://www.pch.gc.ca/progs/sc/pol/pcs-csp/index_e.cfm. The Policy, adopted in the spring of 2002, is the result of broad consultations with the sports community as well as the provincial and territorial governments which, jointly with the federal government, have developed action plans for implementing the Policy in their respective regions.

The Commissioner is very pleased to have contributed to the development of the new Canadian Sport Policy as well as the new official language standards for coaching centres. She favours proactive consultation to identify shortcomings before they cause problems and lead to complaints. Regrettably, Sport Canada did not consult the Commissioner in the drafting of the new bill to promote physical activity and sport. The bill was being developed as this Annual Report was being prepared.

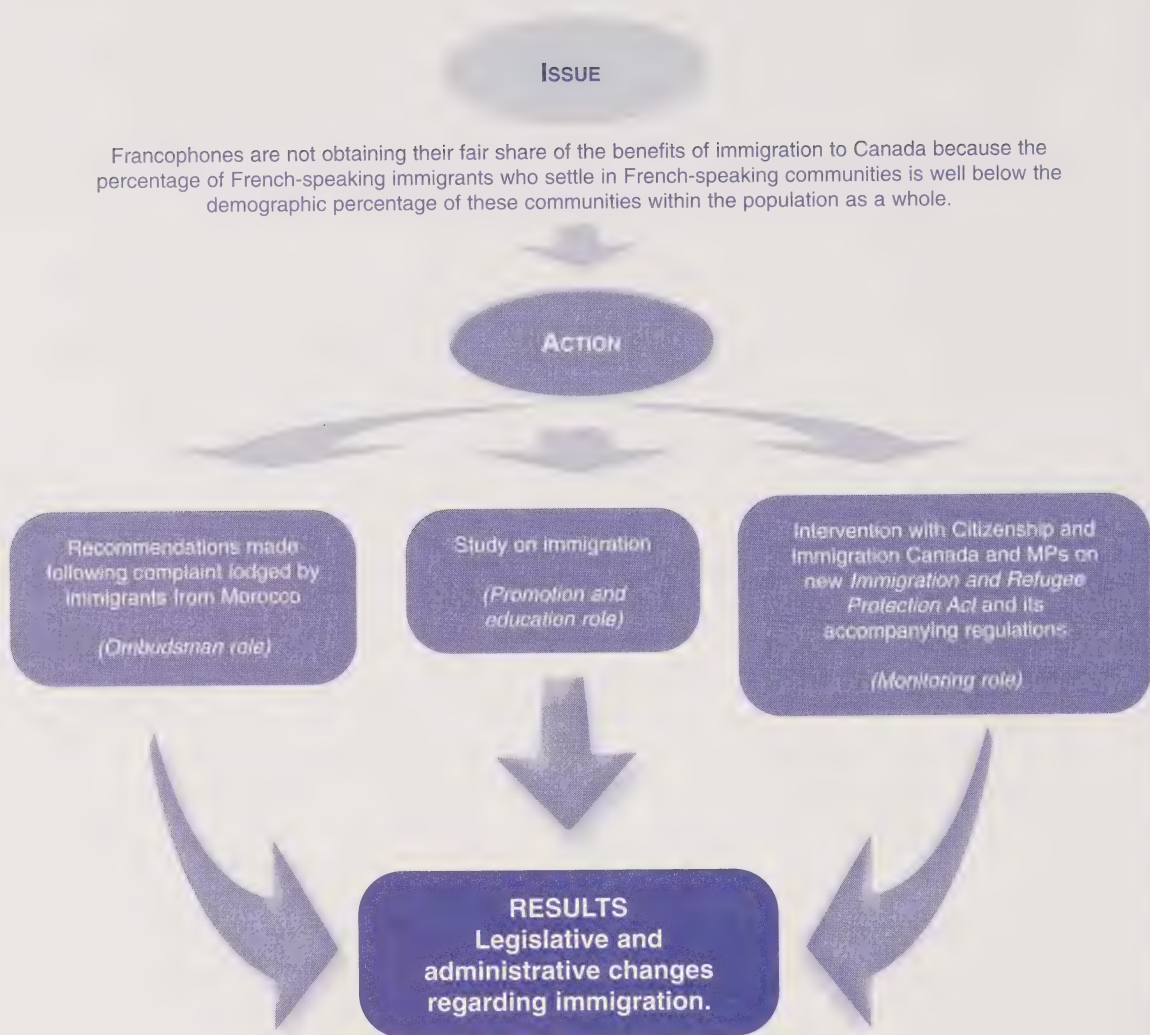
Since sport can be a significant factor in a society's cohesiveness, and since respect for both language groups is a crucial factor in that cohesiveness, in the summer of 2002 the Commissioner will follow up on implementation of all the recommendations contained in her 2000 special study.

Immigration

*B*irthrates [...] have fallen, and this drop has not yet been offset by high levels of immigration. The major movements in western society (such as the women's movement and the environmental movement) and, in some communities, the presence of Francophones who are recent immigrants, are now helping to redefine the contours of a community that is increasingly pluralist. In short, the modernization of these communities has upset the balance of yesteryear and has replaced it with a space that is more open, more diversified and more malleable. [translation]

Thériault, J. Yvon, 1999. *Francophonies minoritaires au Canada : l'état des lieux*. Édition d'Acadie, Moncton, N.-B., p. 14

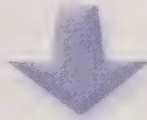
The Commissioner has taken an interest in immigration since the beginning of her mandate. Statistics from the 2001 census very clearly show that Canada's population depends on immigration: over the past five years, immigrants have contributed to more than half the increase in Canada's population. However, this increase has not benefited Canada's French-speaking communities.



In 2000-2001, the applications of two prospective French-speaking immigrants headed for Saint-Boniface in Manitoba were rejected on the grounds that these persons had an inadequate command of English. The Commissioner investigated the complaint and made recommendations. The following figure shows the actions taken and the results obtained.

Complaint

The immigration officer evaluated knowledge of English as part of the personal suitability factor.



Investigation

An investigation by the Commissioner found a number of shortcomings.



Recommendations

Language knowledge should be evaluated exclusively under the language factor; and more objective evaluation of linguistic abilities is required.

RESULT

Immigrants can now have their abilities evaluated objectively by a professional language institution.

Immigration officers should be better informed about the current conditions in minority French-speaking communities, so that they can provide better information to prospective immigrants.

RESULT

A component in the training scheme for immigration officers now covers official language minority communities.

Citizenship and Immigration Canada should do more to promote official language minority communities abroad to attract more immigration to these communities.

RESULT

Citizenship and Immigration Canada co-operates with French-speaking minority communities as part of a steering committee to develop promotion, recruitment and integration strategies.

Citizenship and Immigration Canada established a steering committee in March 2002 in order to increase the number of immigrants who settle into French-speaking communities. Its members are mostly representatives of these communities and senior Citizenship and Immigration Canada officials; the Commissioner has observer status.

According to the Commissioner's special study on immigration and its impact on Canada's linguistic duality,³⁸ Canada's French-speaking communities have not benefited as much from immigration as have its English-speaking communities. The study showed that the federal government has taken hardly any concrete action to help these communities recruit and integrate French-speaking immigrants. The study also examined the repercussions of immigration on Quebec's English-speaking community. In Quebec as in other provinces, immigration is an urban phenomenon: only 18% of English-speaking immigrants to Quebec settle outside of Montreal. In addition, Quebec's retention rate of English-speaking immigrants gives reason for concern: one-quarter of immigrants to Quebec eventually move to another province.

Amendments concerning official languages in the new Immigration and Refugee Protection Act...

In the winter of 2001, the Commissioner intervened with Citizenship and Immigration Canada, the Standing Committee on Citizenship and Immigration, and the Prime Minister. Her efforts were productive: the new *Immigration and Refugee Protection Act* now specifies that immigration must support the development of Canada's two linguistic communities, including those in minority contexts. Also, Canada's immigration policy is to further the principle of the equality of English and French as the official languages of Canada.

... and in the new immigration regulations

The conditions of application and the procedural details of the new *Immigration and Refugee Protection Act* are set out in its accompanying regulations. The draft regulations published in the winter of 2002 weighted factors in a way that did not reflect the importance of bilingualism in Canada. The Commissioner pointed out to Citizenship and Immigration Canada that insufficient weight had been given to knowledge of the second language, and recommended that this factor be given more weight. This recommendation was reiterated by the Standing Committee on Citizenship and Immigration in its own recommendations to this Department.

³⁸ OCOL, *Immigration and the Vitality of Canada's Linguistic Communities: Policy, Demography and Identity*, 2002.

The Commissioner notes increasing openness by Citizenship and Immigration Canada. Immigration policy must not be based on economic criteria alone, but must also help genuinely strengthen Canada's social and linguistic fabric by promoting linguistic duality. The new *Immigration and Refugee Protection Act* and its amended regulations are a first reflection of this openness. The Commissioner expects the activities of the above-mentioned steering committee to pursue this direction. It is essential that we significantly increase the number of French-speaking immigrants so that immigration contributes to the development of the French-speaking communities outside Quebec. As well, we must ensure that these immigrants are successfully integrated so that they can make a real contribution to these communities' vitality.

RECOMMENDATION 7

The Commissioner recommends that Citizenship and Immigration Canada develop support programs to implement the language provisions of the new *Immigration and Refugee Protection Act*. By means of concrete, verifiable action, these programs must promote official language minority communities abroad and help them to improve their ability to receive immigrants.

Estates-General on the status and future of the French language in Quebec

After holding public hearings in all parts of Quebec, the commission organizing the Estates-General on the status and future of the French language in Quebec (États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec) published its final report in May 2001. This report proposes a series of measures to promote and to enhance the status of the French language, particularly to provide a better framework for the teaching of French. It also proposes to make the approach to teaching English as a second language more effective, and to encourage the learning of Spanish or a third language. As observers, the Commissioner and her staff attended a number of events in this broad public consultation exercise. The Commissioner noted that the transparency of the proceedings resulted in a series of open discussions and debates.

Representatives of Quebec's English-speaking minority community reacted favourably to most of the report's recommendations for French language promotion and second language learning, since these recommendations are based on incentives, not regulations. However, a number of Anglophones are apprehensive that some of these recommendations may result in fewer health care services in English.

Translation Prize

Once again, the Commissioner worked in partnership with the Quebec Writers' Federation by sponsoring its Translation Prize. In alternate years, this award is given to a translation into English of a book written in French, and to a translation into French of a book written in English. OCOL is especially pleased to be associated with an award that highlights excellence in translation into Canada's two official languages, an art that makes accessible to members of each language community the best literary works the other has to offer, thus helping to bridge gaps and further enhancing mutual understanding between them.

The 2001 Translation Prize was awarded to Phyllis Aronoff and Howard Scott for their work entitled *The Great Peace of Montreal of 1701: French-Native Diplomacy in the Seventeenth Century*, a translation of Gilles Havard's book *La Grande Paix de Montréal de 1701 : Les voies de la diplomatie franco-amérindienne*.

Conclusion

Language equality in Canada is a work in progress, in which the provinces and territories each move forward at their own speed; what is important is that they do move forward. Unfortunately, this year the Ontario government missed a golden opportunity to take another step in the right direction. It skirted the issue of official bilingualism for Canada's National Capital, in spite of the fact that Ottawa City Council had adopted a bilingualism policy.

If the Internet is to consolidate Canada's image as a bilingual country, the federal government must act nationally and internationally to enhance the presence of French on the Internet, thus taking advantage of a unique opportunity to affirm Canada's identity and to develop the knowledge-based economy.

In a special study published in 2002, the Commissioner emphasized how important it is for French-speaking communities in all parts of Canada to enjoy the benefits of immigration. Elsewhere, the Commissioner stressed the importance of official languages in the Canadian sport system.

In all instances, the Commissioner's goal has been to create conditions that are as favourable as possible to the use of our two official languages and full participation by our two language communities, bearing in mind that equality has to happen on the ground.



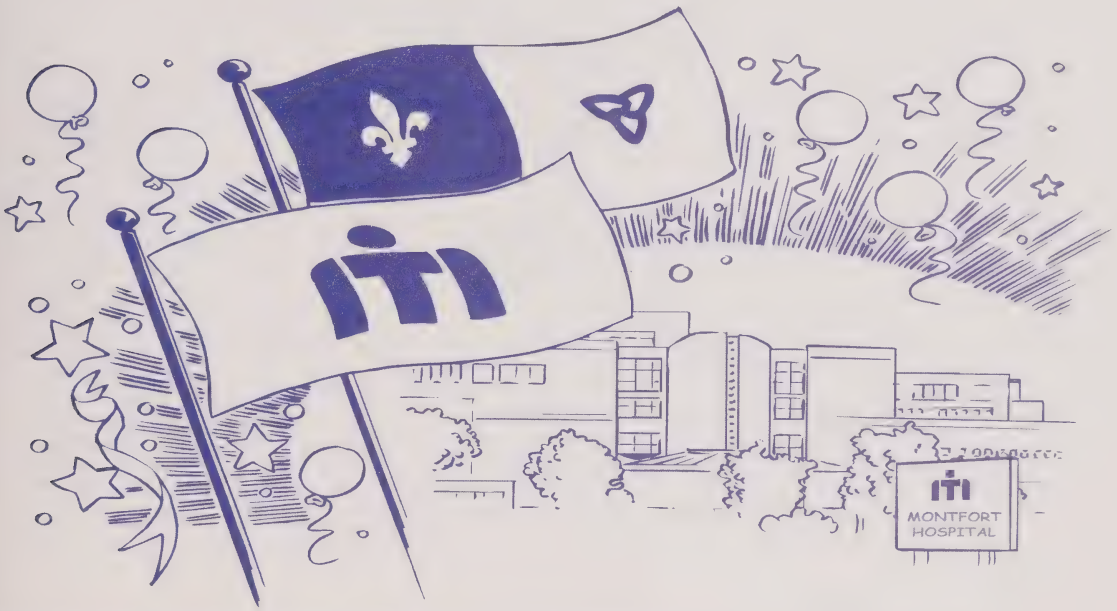
CHAPTER 7:

**VITALITY OF
OFFICIAL LANGUAGE
MINORITY
COMMUNITIES**

CHAPTER 7:

VITALITY OF OFFICIAL LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES

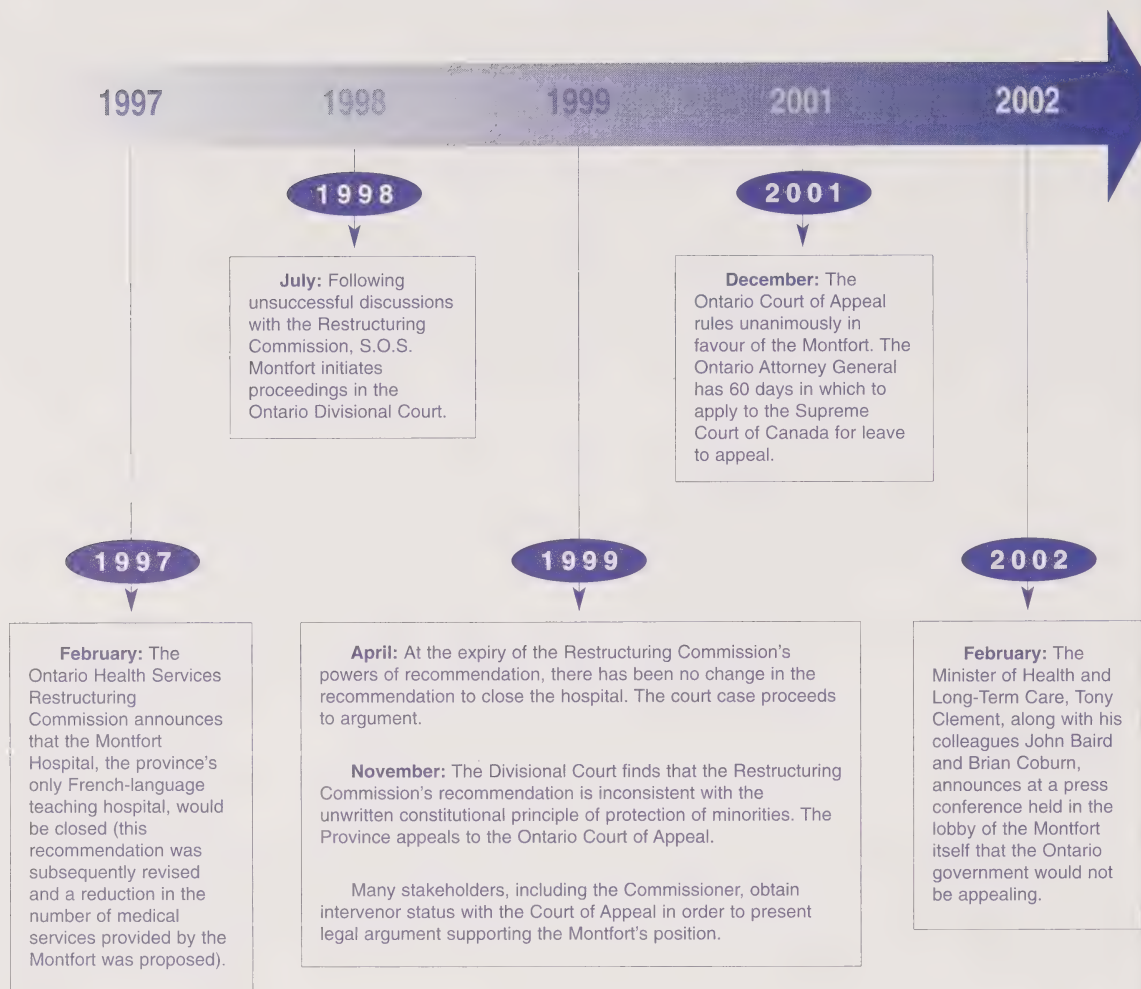
Healthy communities depend, not least of all, on the health care they receive and this was a central theme in the Commissioner's activities in support of official language minority communities this year. The Commissioner also focused on education, the impact of municipal mergers and broadcasting, to ensure that Canada's minority English-speaking and French-speaking communities stay healthy.



The Montfort Hospital saga: Epilogue

The phenomenal mobilization of the Franco-Ontarian community to block cuts to the health care services provided by the province's only French-language hospital had the desired result: on December 7, 2001, the Ontario Court of Appeal recognized that the Montfort was an institution vital to the community's survival and therefore ruled that massive cuts to the services this hospital provided would run counter to the unwritten constitutional principle of respect for and protection of minorities.³⁹ The Commissioner spoke publicly on repeated occasions in favour of saving this institution, and participated in the Court of Appeal hearings as the hospital battled for survival.

³⁹ *Lalonde v. Ontario (Commission de restructuration des services de santé)* (2001), 56 O.R. (3d) 505.



The impact of this decisive collective victory will be felt beyond the province's borders. While it is still too early for a complete assessment, the Montfort Hospital case is undeniably a page in history. The court-established connection between the public interest and the constitutional principle of protection of minorities can be expected to prevent provinces and territories from adopting measures which clearly undermine the vitality and development of their respective official language minority communities. During any type of restructuring, the provinces and territories will need to take into account the needs of official language minority communities.

Romanow Commission on the Future of Health Care in Canada: Is the best yet to come?

The Romanow Commission on the Future of Health Care in Canada is to make recommendations to the federal government in order to ensure that Canada's health care system is viable and reflects Canadian values of the 21st century. The purpose of the Commission's work and recommendations is to reduce discrepancies in the health and well-being of the various groups that make up Canadian society, including official language minority communities.

ISSUE

Since communication is central to the delivery of quality health care, language is central to Canada's health care system.

ACTION

Unfortunately, the Romanow Commission's February 2002 interim report makes no mention of the legitimate needs of members of the English-speaking and French-speaking minority communities.

The Commissioner and representatives from official language minority communities in all parts of Canada intervened before the Romanow Commission, pointing out the importance of language in health care and encouraging the Commission to focus part of its work on this issue.

EXPECTED RESULT

It is absolutely essential that the Romanow Commission's final report recommend the implementation of measures to improve health services available to Anglophone and Francophone official language minority communities. This point was reiterated by the official language minority communities' advisory committees, set up by Health Canada.

The conflict between the Montfort Hospital and the Ontario government highlighted the importance of being able "to be born, to be cared for, and to die in one's own language." The Commissioner intends to make this point once again by presenting a brief at the Romanow Commission's spring 2002 hearings, emphasizing the importance of upholding two inseparable Canadian values: health care and linguistic duality.

Access to English-language health services in Quebec

Quebec's *Act respecting health services and social services* (Bill 142) guarantees access to health services in the English language throughout Quebec. In November 2001, Quebec's Minister of Health and Social Services announced that the departmental policy on these services would be reviewed and the media reported that the changes being considered included fewer bilingual positions in the health care network. This news led all members of the provincial advisory committee on English-language health services to resign immediately.

The Commissioner wrote to the Quebec Minister of Health and Social Services and the Quebec Premier. She informed them of the English-speaking community's concerns and asked them to give high priority to providing English-language health and social services. Quebec's *Act respecting health services and social services* is not incompatible with Quebec's *Charter of the French language*, and the Commissioner encouraged the Quebec government to find solutions that will protect the rights of Quebec's minority and majority linguistic communities.

Quebec's new Minister of Health and Social Services, appointed in the winter of 2002, stated that the departmental policy would not be changed: available health services in English would be maintained. He hoped to reconvene the provincial advisory committee that had resigned to hear its views on implementing Quebec's *Act respecting health services and social services*.

Municipal mergers in Quebec

Many Quebec residents, both English-speaking and French-speaking, expressed opposition to municipal mergers. In February 2001, some 20 municipalities applied to the Quebec Superior Court for an injunction to halt implementation of the newly-enacted municipal mergers legislation (Bill 170). Some also contested accompanying amendments to the *Charter of the French language* (Bill 171). Those amendments limited the availability of bilingual status for new boroughs and municipalities. Municipal entities that do not already have bilingual status can no longer obtain that status unless English is the mother tongue of a majority of residents; the old threshold required only that a majority of residents speak a language other than French.

The Commissioner obtained intervenor status to challenge the constitutional validity of the criterion for granting bilingual status. The Commissioner took the position that the new criterion was an unconstitutional reduction of the language rights of English speakers. The Commissioner's

argument was based on the principle of advancement set out in section 16(3) of the Charter⁴⁰ and on the constitutional rule that language rights are subject to a broad and purposive interpretation. The Commissioner argued that section 16(3)'s commitment by both levels of government to advance the equality of status and use of English and French means that they not diminish the existing language rights of official language minority communities without justification.

Both the Quebec Superior Court and the Quebec Court of Appeal rejected the arguments made by the municipalities.⁴¹ The trial judge held that the Commissioner's arguments were only hypothetical since all existing bilingual municipalities became bilingual boroughs of the new city of Montreal. The judge nevertheless acknowledged the possibility of a future violation of section 16 of the Charter should a municipality be refused bilingual status when it could have obtained that status under the pre-amendment criterion.

Distance education project for English-speaking communities in Quebec

A number of Quebec's English-speaking communities are located in outlying regions with few resources to meet educational needs. With financial support from Quebec's Ministère de l'Éducation and Canadian Heritage, three English-language Quebec school boards have launched a project that will provide these isolated communities with access to quality training and a much broader range of courses than are available locally. The Distance Education and Community Network (DECN) offers interactive training. Participants can learn independently according to their needs. If required, they can consult teachers in major centres who are familiar with the technology being used.

In March 2001, the Commissioner met with members of Quebec's Advisory Board on English Education to offer her support to the project. She also asked Canadian Heritage to ensure that the next Canada-Quebec Agreement provides the necessary funding to operate and expand the project, so that all of Quebec's English-speaking community may enjoy its benefits.

⁴⁰ *Supra*, note 6.

⁴¹ *Baie d'Urfé (Ville) c. Québec (Procureur général)*, [2001] J.Q. no. 2954 (C.S.), [2001] J.Q. no. 4821 (C.A.), and [2001] J.Q. no. 4916 (C.A.).

Institut français: A French-language space at the University of Regina

Set up under the 1988 Canada-Saskatchewan Agreement, the Language Institute at University of Regina meets French-speaking Saskatchewan residents' needs for postsecondary studies in French while French-as-a-second-language and other languages are also being taught. A study of the Language Institute's structure and programs was carried out and an interim report presented in December 2001. It was much criticized by French-speaking residents of Saskatchewan (see opposite).

OCOL prize for children's learning activities

In 2002 for the first time, OCOL awarded the Prix du Commissariat aux langues officielles pour la petite enfance, as part of the Prix de la Francophonie awarded by the Association canadienne d'éducation de langue française (ACELF). The purpose of this prize is to recognize educational projects that stimulate pre-school children's interest in the French language.

In this first year of the contest, four prizes with a value of \$1,000 each were awarded to winners from the four contest regions: Atlantic, Quebec, Ontario, and Western and Northern Canada. The national prize went to Ontario. Toronto's French-language daycare centre, Le Petit Chaperon Rouge, aims to make parents of young children aware of the importance of reading as a family activity through its project "Un livre par mois."

ISSUE

December 2001: Many French-speaking residents of Saskatchewan are concerned that the proposed structure will depart from the Language Institute's initial mandate, and that the Institute will not have full academic status or adequate resources to support French-language identity and culture.



ACTION

Winter 2002: The Commissioner intervened with the President of the University of Regina, the Saskatchewan Minister Responsible for Francophone Affairs, and the Deputy Minister of Canadian Heritage, reminding them of the importance of the Language Institute for Saskatchewan's French-speaking community, and proposing that the parties set up a round table discussion group before proceeding with any restructuring.



RESULTS

Spring 2002: The President of the University of Regina took into account a number of the concerns expressed by Saskatchewan's French-speaking community and by the Commissioner. The Language Institute will become the Institut français, which is to open officially in the fall of 2002. Essentially, it will retain its original mandate; and most programs will continue to be offered.

Representatives of Saskatchewan's French-speaking community sit on a working committee responsible for establishing the administrative rules of the new Institut français.

Review of the Northwest Territories' *Official Languages Act*

In the fall of 2001, the government of the Northwest Territories created the Special Committee on the Review of the Official Languages Act. This parliamentary committee is responsible for making recommendations to the territorial government on the review of this 1984 statute, which provides for review every 10 years. The current application of this statute is problematic in several ways.

ISSUE

According to the Fédération franco-ténoise, both the territorial and the federal government are failing to respect their language obligations.⁴²

ACTION

In March 2002, the Commissioner appeared before the territorial Committee, proposing legislative, regulatory and administrative improvements to the current official languages system. She also asked the federal government to co-operate with the territorial government in establishing a new form of language governance.

EXPECTED RESULT

A revised statute which better complies with the Charter and whose application better meets the needs of the Northwest Territories' French-speaking community.

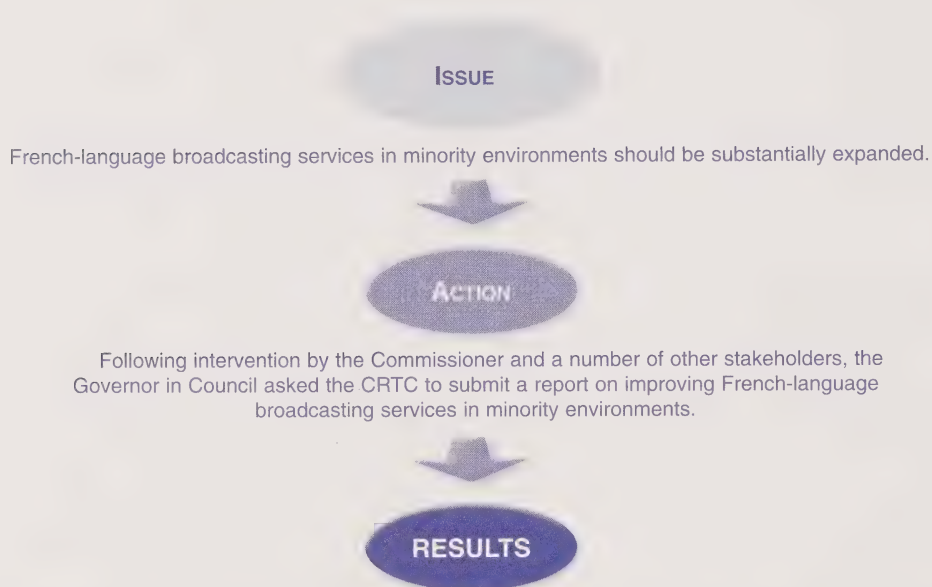
⁴² The Fédération franco-ténoise is a party to legal proceedings in this regard. In a July 2001 decision (*Fédération Franco-Ténoise v. Canada*, [2001] 3 F.C. 641(C.A.)), the Federal Court of Appeal ruled that it did not have jurisdiction to hear the case. The plaintiffs have instituted new proceedings before the Supreme Court of the Northwest Territories.

Broadcasting: Expanded programming in both official languages for all Canadians

Review of the *Broadcasting Act*

Broadcasting continues to be a special tool for the advancement of English and French in Canadian society. The digital revolution requires changes in the *Broadcasting Act* and the government is holding public hearings on this issue. In the spring of 2002, the Commissioner appeared before the Standing Committee on Canadian Heritage, and presented a brief recommending that the revised legislation take into account the importance of adequate funding for the national public broadcaster as well as community broadcasters, and that the revised legislation set up a national French-language educational television network. She asked how young Canadians could become accustomed to French programming when most Canadian provinces did not provide French-language educational television programs.

Achieving a better balance



Following publication of the CRTC report⁴³, the *Broadcasting Distribution Regulations* were amended. As well, starting in September 2002, the vast majority of cable companies must make Canadian English-language and French-language digital specialty services available to their subscribers. These changes, along with implementation of the recommendations contained in the report, will substantially expand French-language broadcasting services available in minority environments.

⁴³ CRTC, *Achieving a Better Balance: Report on French-Language Broadcasting Services in a Minority Environment*, February 2001.

Radio-Canada: Towards the availability of the Francophone Arts & Culture station across Canada

Radio-Canada applied to the CRTC to expand the broadcast area of its second radio station, the Chaîne culturelle, across Canada.

ISSUE

The national networks are a special way for Canadians to stay connected. We need to ensure that the national networks are available in all parts of Canada as they help promote our linguistic duality and strengthen our national identity.

ACTION

The Commissioner wrote to the CRTC, highlighting the importance of making the Chaîne culturelle accessible to all Canadians.

RESULT

In the spring of 2002, the CRTC issued 19 licences to Radio-Canada, thus enabling it to broadcast the Chaîne culturelle across Canada.



These two examples from the communications sector illustrate the Commissioner's role as a catalyst for change.

Conclusion

This chapter has described the ups and downs the Commissioner experiences as she attempts to support institutions and tries to strengthen the identity and development of official language minority communities. Two major lessons emerge.

Firstly and unfortunately, regardless of jurisdiction, concern for protecting official language minority rights has not yet become an automatic reflex. This shows that both leadership and planning are lacking.

Secondly and more positively, regardless of obstacles, progress is possible. Lack of awareness by authorities is very rarely an expression of hostility. Often, once governing bodies understand the concerns of official language minority communities, they are themselves prepared to return to the drawing board to determine what arrangements should be made to accommodate the minorities.

In her role as guardian of Canada's official languages, the Commissioner will continue to sound the alarm every time the vitality of the official language communities is threatened by ill-advised administrative decisions and policies.



CONCLUSION

CONCLUSION

Signs of a large-scale mobilization in the area of official languages are becoming increasingly evident. The Minister of Intergovernmental Affairs and President of the Privy Council is laying the tracks, but work must now speed up if the train is ever to gather speed in moving towards language equality.

The reason that the Commissioner is increasingly impatient is that the issues are important and urgent. Certainly, the federal government has shown proof of its commitment, and has initiated commendable isolated initiatives. Implementing an action plan, however, means affirming a comprehensive vision that includes objectives, schedules, and performance evaluations. Without a holistic approach, implementation of the Act may, once again, become a succession of incoherent mini-reforms without a clear end goal. As more and more Canadians embrace bilingualism, they certainly deserve better.

Linguistic duality is a fundamental Canadian value. Facts of this equality are straightforward: 82% of Canadians are in favour of the policy of bilingualism; and 86% consider it important for their children to learn a second language (75% of Anglophones choose French as their children's second language, while 90% of Francophones choose English).⁴⁴ The federal government and some provinces have shown imagination and courage in their determination to better protect and promote the development of our two official language communities. It is time to bring this undertaking to completion. It is time that all Canadians were given an equal opportunity to make their contribution to Canadian society in the official language of their choice.

It is also time for the federal government to listen carefully to Canadians, to exercise genuine leadership and to honour the language rights of individuals, both as citizens and employees, both for reasons of professionalism and respect.

Canada has the determination and the ability to create a harmonious language environment if it articulates a vision for Canadian society in which the equality of English and French are genuine. In summary, it is time for the federal government to put linguistic duality squarely back on track and to deliver the goods.

⁴⁴ CRIC, January 2002 (www.ccu-cuc.ca).



SUCCESS STORIES

OFFICIAL LANGUAGES IN ACTION: A SHOWCASE OF SUCCESS STORIES

In official language matters, leadership takes many forms. This section highlights initiatives taken to achieve the objectives of the Act over the past few years by Statistics Canada, and also presents a number of accomplishments by other institutions in promoting linguistic duality.

STATISTICS CANADA



The OCOL Leadership Award for 2001-2002 goes to the Chief Statistician of Canada, Ivan P. Fellegi. With this award, the Commissioner pays tribute to Statistics Canada, which has distinguished itself by its excellent service to the public, a workplace that is conducive to the use of both official languages, its implementation of Part VII of the Act, and its management of the Official Languages Program overall.

Where service to the public is concerned, Statistics Canada gives a high priority to providing bilingual service at all its offices. All audits have confirmed that this institution provides excellent service in both official languages. Although Statistics Canada is not completely exempt from complaints under the Act, overall it has been diligent in solving problems that have been brought to its attention. For example, a number of complaints were lodged related to 2001 census activities. In order to quickly remedy any shortcomings, the Commissioner and the institution established an information exchange mechanism that considerably accelerated processing of complaints related to the census.

Where language of work is concerned, most Statistics Canada managers are bilingual: 91% of persons in the EX group who work in regions designated bilingual for the purposes of language of work have achieved the C-B-C level of second language proficiency. Middle management positions are also filled at the C-B-C level. A number of projects have been carried out to ensure that the workplace is conducive to the use of both official languages including a hands-on workshop on language of work, a language training centre and a terminology bank to support good writing in English and in French. As well, a network of facilitators is responsible for promoting bilingualism in the workplace. OCOL warmly congratulates Statistics Canada on these initiatives.

Where implementation of Part VII of the Act is concerned, Statistics Canada pays special attention to gathering data on official language minority communities. Statistics Canada has produced a CD-ROM profiling these communities and distributed it free of charge to associations

within these communities across Canada. Recently, Statistics Canada added two questions to the census form in order to identify languages most often spoken at home and those used at work.

Statistics Canada has set up an effective organizational structure for administering the Official Languages Program, provided adequate resources for it, and developed ways to evaluate its performance. This institution's Official Languages Program Management Committee, established in 1976, runs an effective and visible Program. The Committee has set up a network of Divisional Co-ordinators and Sub-Committees to encourage discussion and consultation on official language matters.



CANADIAN HERITAGE

Canadian Heritage drew up an action plan regarding language of work that includes a number of tools to make the workplace conducive to the use of both official languages. It also developed innovative guidelines, some of which even exceed the Treasury Board policies. Canadian Heritage also ensured that its action plan received visibility as soon as it was introduced; employees can consult all relevant documentation on the institution's Intranet site.



ELECTIONS CANADA

In reforming the boundaries of federal constituencies, Elections Canada adopted a proactive approach inspired by past complaints. An information session for members of the new Electoral Boundaries Commissions was held to inform them of their responsibilities, particularly regarding official languages. At this session, the Commissioner spoke to make members of the Commissions aware of the importance of listening to the public and of respecting the history, regional particularities, and collective interests of communities, including the official languages spoken in these communities.



FARM CREDIT CANADA

Farm Credit Canada launched a campaign to make its managers and business units aware of translation services. This campaign's specific goal was to provide service to internal and external clients simultaneously in both official languages or in the official language of the client's choice.

FISHERIES AND OCEANS CANADA

Fisheries and Oceans Canada developed its own accountability framework to make its managers responsible for implementing the Official Languages Program. This accountability framework includes a status report and a self-evaluation guide. Regional Directors General and Assistant Deputy Ministers must draw up annual action plans for official languages that include measurable activities and schedules. These tools will allow the institution to evaluate the official language situation in each area of responsibility.

INDUSTRY CANADA

On its Intranet site, Industry Canada set up a pilot project to enhance the quality of French among its English-speaking and French-speaking employees. This learning tool, *Le coin linguistique*, allows employees to expand their knowledge of written and spoken French, and provides access to a broad range of online services, explanations, examples, exercises and hyperlinks. The site receives an average of 1,850 visits per day.

NATIONAL RESEARCH COUNCIL

The National Research Council (NRC) added a tool box to its Internet site in order to help employees to communicate better in both official languages. The tool box contains English and French writing guides as well as an analogical lexicon of NRC terminology, and provides links to other helpful sites including those of OCOL, Termium Plus, and the TBS.

SPORT CANADA AND THE CANADIAN OLYMPIC ASSOCIATION

The two official languages played a prominent role throughout the most recent Winter Olympics and at the World Championships in Athletics held in Edmonton in July 2001. The Canadian Olympic Association made sure that most high-ranking positions in Canada's delegation to Salt Lake City were occupied by bilingual delegates. Sport Canada provided a translation service to support the Games Secretariat and, *Journal Canada*, providing daily schedules and latest results, was published simultaneously in English and French during the competitions. All in all, a great improvement over the Nagano Olympics.



MANITOBA GOVERNMENT

In Saint-Boniface, the tripartite Centre de services bilingues opened its doors in the spring of 2002. It is the result of co-operation between the federal and provincial governments and the City of Winnipeg and brings together under one roof some 30 employees from all three levels of government to provide a broad range of services and programs in both official languages. Two additional such centres are to open shortly in other regions of Manitoba.

Wherever feasible, this partnership between the various levels of government and an official language minority community deserves to be replicated in other provinces and territories, in order to improve delivery of service in the minority language.



SASKATCHEWAN JUSTICE DEPARTMENT

In 2002, in response to recommendations made by the Association des juristes d'expression française de la Saskatchewan (AJEFS), Saskatchewan's Justice Department appointed an additional bilingual judge to the Saskatchewan Provincial Court. Also, the Department announced that it was prepared to consider AJEFS' recommendation that a bilingual circuit court be created.



CITY OF WINNIPEG

Some 30,000 residents of Winnipeg are French-speaking and 11% of the city's residents are bilingual. In 2001, the City decided to enhance its language policy by introducing a program to offer municipal services actively in English and French in three neighbourhoods: Saint-Boniface, Saint-Vital and Saint-Norbert. Certain positions were identified as bilingual, and one municipal councillor was given responsibility for the program. The City also decided to participate in a program to co-ordinate delivery of federal, provincial, and municipal services in both official languages.

Winnipeg's exemplary leadership should inspire all cities wishing to offer services in the language of their official language minority community.



BELL CANADA

In the spring of 2002, Bell Canada agreed to a request by the Toronto chapter of the Association canadienne-française de l'Ontario and the Commissioner to re-establish directory assistance (411) service in French in the Toronto area; this service had previously only been offered on a trial basis. This corporate decision is particularly noteworthy since Bell Canada went even further, extending this service across Ontario.

APPENDICES

APPENDIX A - LIST OF RECOMMENDATIONS

RECOMMENDATION 1

The Commissioner recommends that the government draw up its action plan on official languages without further delay and allocate the funding required to implement measures set out therein.

RECOMMENDATION 2

The Commissioner recommends that the Prime Minister give the Ministerial Reference Group on Official Languages the status of a permanent committee, in order to stimulate leadership at the highest levels and to support implementation of the action plan on official languages.

RECOMMENDATION 3

The Commissioner recommends that the government clarify the legal scope of the commitment set out in section 41 of the *Official Languages Act* and take the necessary action to effectively carry out its responsibilities under this provision.

RECOMMENDATION 4

The Commissioner recommends that the Clerk of the Privy Council maintain official languages as one of the federal administration's strategic priorities for a further three-year period, and make this a compulsory priority for all Deputy Ministers who have exhibited delays in implementing the Official Languages Program in their institutions.

RECOMMENDATION 5

The Commissioner recommends that the federal government allocate adequate resources to ensure that the Treasury Board Secretariat can fully exercise its role in supervising and evaluating federal institutions.

RECOMMENDATION 6

The Commissioner recommends that the government ensure that legislation and policies adopted as a result of the human resources management modernization exercise help achieve the objectives of the *Official Languages Act*.

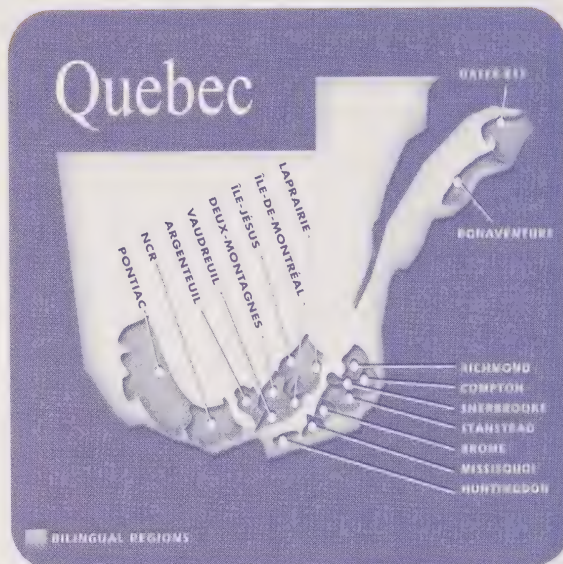
RECOMMENDATION 7

The Commissioner recommends that Citizenship and Immigration Canada develop support programs to implement the language provisions of the new *Immigration and Refugee Protection Act*. By means of concrete, verifiable action, these programs must promote official language minority communities abroad and help them to improve their ability to receive immigrants.

APPENDIX B - REGIONS DESIGNATED BILINGUAL FOR THE PURPOSES OF LANGUAGE OF WORK IN ONTARIO AND QUEBEC

Federal public servants have the right to work in the official language of their choice **in all regions of New Brunswick**, as well as in certain areas of Ontario and Quebec. The Treasury Board Secretariat maps opposite show specifically which areas of Ontario and Quebec are designated bilingual for the purposes of language of work.

(NCR = National Capital Region)



INDEX

INDEX

Note: “TBS” stands for Treasury Board Secretariat; “Act” is *Official Languages*, R.S.C. 1985 (4th Supp.), s. 66

Abella, Rosalie, 11

Act respecting health services and social services
(Quebec), 100

Air Canada

- complaints received, 39, 48(f), 56
- failure to respect the Act, 22
- Francophone pilots, 75–77
- language of service, 43–44, 56–57
- merger with Canadian Airlines International,
and language rights, 56
- recommendations of Standing Joint
Committee on Official Languages, 22, 56

Airports

- Canadian Air Transport Security Authority, 57
- institutions with over 15 complaints, 48(f)
- language of service, 34–35, 42–43, 56–57

Alberta, 46(f), 47(f)

Anglophones

See also Communities, English-language minority;

Communities, official language minority

- complaints, overview, 39
- in federal public service, 26, 72–75, 77–78
- immigrants settling in Quebec, 90
- language of work at Canada Post, 70–72

Aronoff, Phyllis, 92

Assemblée communautaire fransaskoise (ACF), 59

Association canadienne d'éducation de langue
française (ACELF), 102

Association canadienne-française de l'Ontario
(ACFO), 117

Association des gens de l'air du Québec (AGAQ), 75

Association des juristes d'expression française de la
Saskatchewan (AJEFS), 59, 116

Association des juristes d'expression française de
l'Ontario (AJEFO), 60

Atlantic region

See also individual provinces

- Committees on Official Languages (of Federal
Councils), 26–28
- complaints, overview, 39, 46(f), 47(f)
- Symposium on Official Languages, 24, 26–27

Atlantic Symposium on Official Languages, 24,
26–27

Audits, by Commissioner, 31, 33–34, 38

Baie d'Urfé (Ville) c. Québec (Procureur général),
36, 38, 100–101

Baird, John, 98

Beaulac, R. c. (1999), 57–58

Bell Canada, 117

Bilingual Officer Corps Policy, 73–75

Bill 142 (Quebec), 100

Bill 170 (Quebec), 100

Bill 171 (Quebec), 100–101

Bill C-49, 57

Bill S-32 (to amend *Official Languages Act*), 23, 38

British Columbia

- complaints, overview, 46(f), 47(f)
- pilot project re language of service, 27–28

Broadcasting

Chaîne culturelle, 105

language of House of Commons broadcasts,
22, 54–56

recommendations of Standing Joint

Committee on Official Languages, 22

services in French, 104–105

Broadcasting Act, 104

Cable Public Affairs Channel. *See* CPAC

Call centres, language of service, 40, 43–44

Canada Council for the Arts, 15

Canada Customs and Revenue Agency

- complaints received, 39, 48(f)
- language of service at airports, 42–43

Canada Post Corporation

- complaints received, 39, 48(f)
- language of work, 70–72

Canadian Airlines International, 56

Canadian Air Transport Security Authority, 57

Canadian Centre for Management Development. *See*
CCMD

Canadian Charter of Rights and Freedoms

- impact on society, 11
- language educational guarantees (section 23),
13–14, 20
- linguistic guarantees, 11–14
- public approval, 11
- section 16(3), 12n6, 100–101

- Canadian Coast Guard College, 69–70
- Canadian Digital Content Strategy, 84
- Canadian Forces, language policy, 73–75
- Canadian Heritage
- bilingual status of Ottawa, 83
 - complaints received, 48(f)
 - distance education in English in Quebec, 101
 - French content on the Internet, 84
 - initiatives re language of work, 114
- Canadian Olympic Association, 115
- Canadian Radio-television and Telecommunications Commission. *See* CRTC
- Canadian Sport Policy, 86–87
- CCMD (Canadian Centre for Management Development), 31n13, 52, 69
- Centre de services bilingues tripartite (Saint-Boniface, Manitoba), 116
- Chaîne culturelle, 105
- Charlebois v. City of Moncton*, 36
- Charter of Rights and Freedoms*. *See* *Canadian Charter of Rights and Freedoms*
- Charter of the French language* (Quebec), 100
- Chiarelli, Robert, 83
- Citizenship and Immigration Canada
- complaints received, 48(f)
 - interventions by Commissioner, 24
 - recommendations of Commissioner re amendments to immigration policy, 88–91
- City of Ottawa Act*, 1999, 83
- Clement, Tony, 98
- Clerk of the Privy Council, strategic priorities, 25
- Coburn, Brian, 98
- Commissioner of Official Languages
- See also* Interventions by Commissioner; Office of the Commissioner of Official Languages; Recommendations of Commissioner; Studies and investigations
 - action plan of government, 20, 27–28
 - agent of change, 31
 - auditing role, 31, 33–34
 - court intervention role, 31, 36–37, 38
 - encouragement for government leadership, 27–28, 37
 - Leadership Award, 24, 113
 - liaison role, 31, 34, 38
 - meetings with federal management committees, 34
 - monitoring role, 31, 34–35, 38, 88(f)
 - ombudsman role, 31, 32–33, 38, 88(f)
 - Prix pour la petite enfance, 102
 - promotion and education role, 31, 35–36, 38, 88(f)
- Committee of Deputy Ministers on Official Languages, 25–26
- Communities, English-language minority (in Quebec)
- See also* Anglophones; Communities, official language minority
 - distance education in English, 19, 101
 - duties of Committee on Official Languages of Quebec Federal Council, 26
 - Estates-General in Quebec, reaction to report, 91–92
 - health services in English, 100
 - immigrants settling in Quebec, 90
 - language of work at Canada Post, 70–72
 - municipal mergers, and bilingual status, 100–101
- Communities, French-language minority
- See also* Communities, official language minority
 - Chaîne culturelle, 105
 - education, and dynamism of community, 14
 - enrolment in Francophone schools, 14
 - and immigration policies, 87–91, 93
 - Institut français, University of Regina, 102
 - Montfort Hospital, health services, 13, 97–98
 - pilot project re language of service (British Columbia), 27–28
 - review of NWT's *Official Languages Act*, 36, 103
- Communities, official language minority
- See also* Communities, English-language minority; Communities, French-language minority
 - and action plan on official languages, 22
 - broadcasting in French, 104–105
 - court action, necessity for, 37
 - health services, and Romanow Commission, 99
 - and immigration policies, 13, 87–91
 - initiatives by Statistics Canada, 113–114
 - right to minority language education, 12, 13–14
 - supported by Charter, 12, 13–14
 - supportive projects of federal government, 19

Complaints

See also Equitable participation; Language of service; Language of work; Language requirements

- Bilingual Officer Corps Policy, 73–75
- distribution, by language group, 39
- distribution, by region, 39, 46(f), 47(f)
- House of Commons broadcasts, 22, 54–56
- institutions with over 15 complaints, 39, 48(f), 56
- language of service, overview, 39–44, 46(f)
- language of work, overview, 39, 44–45, 46(f)
- language of work, Canadian Coast Guard College, 69–70
- language requirements, 39, 45, 46(f)
- language requirements at Via Rail, 77–78
- language requirements for immigrants, 24, 88–90
- language requirements in Canadian Forces, 73–75
- number in 2001–2002, 38
- overview, 39–48
- representation of Francophone pilots at Air Canada, 75–77
- review of investigation process, 32–33

Contraventions Act, 59–60

Correctional Service Canada, complaints received, 48(f)

Court cases

- access to justice in both official languages, 57–60
- Air Canada, 56
- Contraventions Act*, and language guarantees, 60
- interventions by Commissioner, 36–37, 38
- language of parliamentary broadcasts, 55
- Montfort Hospital situation, 13, 97–98
- validity of English-only by-laws, 36

CPAC (Cable Public Affairs Channel)

- language of broadcasts, 22, 54–56

Criminal Code, and language rights, 58, 60

CRTC (Canadian Radio-television and Telecommunications Commission)

- broadcasting services in French, 104–105
- Chaîne culturelle, 105
- recommendation re House of Commons broadcasts, 22, 55–56

Deputy Ministers

Committee on Official Languages, 25–26

- level of bilingualism, 67
- responsibilities re official languages, 25–26, 68

Devolution of responsibilities, and language guarantees, 53–54, 59–60

Distance Education and Community Network (DECN), 101

Doucet-Boudreau v. Attorney General of Nova Scotia, 38

Education

- distance education in English in Quebec, 19, 101
- and dynamism of minority communities, 14
- enrolment in Francophone schools, 14
- Institut français, University of Regina, 102
- right to minority language education, 12, 13–14
- second-language instruction in French among English-speaking Canadians, 12–13

Elections Canada, 39, 114

Environment Canada, 48(f)

Equitable participation

- Air Canada pilots, 75–77
- complaints received, 39, 45, 46(f)
- language requirements at Via Rail, 77–78
- language requirements in Canadian Forces, 73–75
- and Parts V and VI of Act, 72
- in public service, 70–78

Estates-General on the status and future of the French language in Quebec, 91–92

Farm Credit Canada, 114

Federal Councils

- Committees on Official Languages, 26–28
- Federal Councils in the Atlantic region, 24, 26–27
- Leadership Award, 24
- Pacific Council of Senior Federal Officials, 27–28
- Quebec Federal Council, 26, 73

Federal Court

See also Court cases

case re language of parliamentary broadcasts,
22, 54–56

Contraventions Act, and language guarantees, 60

Federal government

See also Language of service; Language of work;

Public service

action plan for official languages, 20–22,
27–28, 109

auditing of compliance with Act, 31, 33–34

Canadian Digital Content Strategy, 84

Contraventions Act, and language guarantees,
59–60

devolution of responsibilities, and language
guarantees, 53–54, 59–60

French content on the Internet, 84–85, 93

immigration policies, 24, 88–91

inertia re official languages, 7–8

leadership, 7–8, 19–28, 37, 109

liaison with the Commissioner, 34

Ministerial Reference Group on Official
Languages, 21–22, 25

Modernization of human resources
management, 65–66

Policy on Alternative Service Delivery, 53–54

projects supporting official language minority
communities, 19

recommendation re Ministerial Reference
Group, 22

recommendation re Treasury Board, 52

recommendations for action plan, 21, 22,
27–28

recommendations on leadership, 21–25, 27–28
support of Francophonie, 14–15

Federal institutions. *See* Federal government;

Language of service; Language of work; Public
service

Fédération des francophones de la Colombie-
Britannique (FFCB), 28

Fédération franco-ténoise, 103

Fellegi, Ivan P., 24, 113

Fisheries and Oceans Canada

accountability framework for official
languages, 115

language of service, fishing licences, 42

language of work, Canadian Coast Guard
College, 69–70

Fontaine task force report, 53

Foreign Affairs and International Trade Canada, 85

French Languages Services Advisory Committee
(Ottawa), 83

Gauthier, Jean-Robert, 23

Governments. *See* Federal government; Municipal
governments; Provincial/territorial governments

Halifax International Airport

language of service, 42–43, 56

complaints received, 48(f)

Havard, Gilles, 92

Health Canada, 48(f), 99

Health services

in English in Quebec, 100

Estates-General in Quebec, reaction to report, 92

Montfort Hospital situation, 13, 97–98

recommendations of Romanow Commission, 99

Heritage Canada. *See* Canadian Heritage

House of Commons, language of broadcasts, 22,
54–56

House of Commons Standing Committee on
Citizenship and Immigration, 24, 90

HRDC (Human Resources Development Canada)
complaints received, 39, 48(f)
translation system, and quality, 54

Human Resources Development Canada. *See* HRDC

Ignatieff, Michael, 16

Immigration

and anglophone communities in Quebec, 90

contribution to population growth, 13, 87

and Francophone communities, 87–91, 93

language qualifications, 24, 88–90

recommendations of Commissioner, 88–91

Immigration and Refugee Protection Act

development of both linguistic communities,
90–91

language requirements, 24, 88–90

Industry Canada

- complaints received, 48(f)
- Francommunautés program, 84
- Intranet site, Le coin linguistique, 115

Institut français, University of Regina, 102

Interdepartmental Partnership with Official

Language Communities (IPOLC), 19

Intergovernmental Affairs, Minister of, 20

Internet

- area addressed by the Committee of Deputy Ministers on Official Languages, 26
- complaints about quality of French, 40
- French on embassy sites, 85
- recommendations re French content, 84–85, 93
- resources dedicated to content in French, 15

Interventions by Commissioner

See also Recommendations of Commissioner;

Studies and investigations

- re amendment of Part VII of Act, 23
- before the courts, 36–37, 38
- bilingual status of Ottawa, 83
- broadcasting services in French, 104–105
- re health services in English in Quebec, 100
- immigration amendments, 24, 88–90

Institut français, University of Regina, 102

Montfort Hospital, 97–98

municipal mergers in Quebec, and bilingual status, 100–101

newspaper announcement (Yukon), 41

number in 2001–2002, 38

review of NWT's *Official Languages Act*, 36, 103

Romanow Commission, 99

IPOLC (Interdepartmental Partnership with Official Language Communities), 19

JobBank (HRDC), 54

Justice Canada

Contraventions Act, and language guarantees, 59–60

language rights before the courts, 58

Lalonde v. Ontario, 36, 38, 97–98

Language of service

See also Federal government; Public service

access to justice in both official languages, 57–60

Air Canada, 43–44, 56–57

at airports, 34–35, 42–43, 56–57

at call centres, 40, 43–44

complaints received, 39–44, 46(f)

Contraventions Act, and language guarantees, 59–60

devolution of responsibilities, and language guarantees, 53–54

in federal offices designated bilingual, 51–61

fishing licences in Nova Scotia, 42

framework for implementation of Act in Atlantic region, 26

House of Commons broadcasts, 22, 54–56

initiatives of Statistics Canada, 113–114

JobBank, 54

and linguistic duality, 51

monitoring role of Commissioner, 34–35

newspaper announcement (Yukon), 41

pilot project (British Columbia), 27–28

Policy on Alternative Service Delivery, 53–54

recommendations in *Time for a Change in Culture* (2001), follow-up, 51–52

Language of work

See also Federal government; Public service

among senior public service, 67–68

Bilingual Officer Corps Policy, 73–75

Canada Post, 70–72

Canadian Coast Guard College, 69–70

complaints received, 39, 44–45, 46(f), 47(f)

equitable participation at Air Canada, 75–77

equitable participation in Canadian Forces, 73–75

in federal public service in Quebec, 26, 70–72

framework for implementation of Part V of Act (New Brunswick), 26

initiatives of Canadian Heritage, 114

initiatives of Statistics Canada, 113

language requirements at Via Rail, 77–78
languages in meetings in bilingual regions,
44–45

Part V of Act, 26, 68, 72
in public service, current situation, 68–69
in public service, essential conditions, 68–69
regions designated bilingual (Ontario and
Quebec), 122

Language requirements

See also Equitable participation
in Canadian Forces, 73–75
complaints received, 39, 45, 46(f)
for immigrants, 24, 88–90
at Via Rail, 77–78

Leadership

federal government, 7–8, 19–28, 37, 109
initiatives at Statistics Canada, 113–114
initiatives of departments/organizations,
114–115, 117
Leadership Award, 24, 113
municipal governments, 116
parliamentarians, 19–24
provincial/territorial governments, 36, 59, 116
senior public service, 24–28

Leadership Award, 24, 113

Linguistic duality

Atlantic Symposium on Official Languages,
26–27
bilingual status of Ottawa, 83, 93
bilingualism among young, 13
in Canadian sport system, 85–87
Canadian value, 7, 11–16, 109
commitment by federal government, 7–8,
19–28
Estates-General on the status and future of the
French language in Quebec, 91–92
and immigration policies, 87–91, 93
interdependence of the two language
communities, 15
on the Internet, 15, 84–85, 93
and language of service, 51
priority of Committee of Deputy Ministers on
Official Languages, 26
proposals of Commissioner for public service,
65–66

and recommendations of Romanow
Commission, 99
and senior public service, 24–28, 66, 67–68
Translation Prize, 92

Manitoba

Centre de services bilingues, 116
complaints, overview, 46(f), 47(f)
court services in French, 59

Ministerial Reference Group on Official Languages, 21–22, 25, 27

Mississauga, Ontario, 60

Moncton, New Brunswick

language institute at Université de Moncton, 19
language of work at Canada Post, 70–72
translation of by-laws, 36

Montfort Hospital (Ottawa), 13, 97–98

Montréal, Quebec, 70–72

Municipal governments

See also individual cities

bilingual status of Ottawa, 83, 93
Contraventions Act, and language guarantees,
59–60
English-only by-laws, 36
language policy (Winnipeg), 116
leadership, 116
mergers in Quebec, and bilingual status,
100–101
services in French (Manitoba), 116

National Capital Region

bilingual status of Ottawa, 83, 93
complaints, overview, 39, 46(f), 47(f)
language of meetings, 44–45

National Defence

Bilingual Officer Corps Policy, 73–75
complaints received, 48(f)

National Film Board, 15

National Research Council, 115

New Brunswick

complaints, overview, 46(f), 47(f)
framework for implementation of Part V of
Act, 26
language institute at Université de Moncton, 19
language obligations of municipalities, 36
language of work at Canada Post, 70–72

language rights of litigants, 58
 translation of municipal by-laws, 19, 36
 Newfoundland, complaints, overview, 46(f), 47(f)
 Northwest Territories
 complaints, overview, 46(f), 47(f)
 review of NWT's *Official Languages Act*,
 36, 103
 Nova Scotia
 complaints, overview, 46(f), 47(f)
 language of service, fishing licences, 42
 Nunavut, complaints, overview, 46(f), 47(f)

Office of the Commissioner of Official Languages
See also Commissioner of Official Languages
 Leadership Award, 24, 113
 pilot project re language of service (British
 Columbia), 27–28
 Prix pour la petite enfance, 102
 Official language minority communities. *See entries
 beginning with Communities*
Official Languages Act
 action plan of government, 20–22, 27–28, 109
 Atlantic Symposium on Official Languages,
 26–27
 Bill S-32, 23, 38
 duties of Commissioner, 31, 35–36
 framework for implementation in Atlantic
 region, 26–27
 and historic rights of communities, 13
 initiatives of Statistics Canada, 113–114
 main objectives, 7
 Part IV, 26, 60
 Part V, 26, 68, 72
 Part VI, 72
 Part VII, 13–14, 22–23, 26, 46, 113
 recommendation re clarification of section 41, 23
 review of implementation by Standing Joint
 Committee on Official Languages, 22–23
 Official Languages Act (Northwest
 Territories), review of, 36, 103
 Olympic Games, and bilingual services, 115
 Ontario
 See also National Capital Region; Ottawa
 administrative procedures for federal courts,
 58n25

bilingual status of Ottawa, 83, 93
 complaints, overview, 39, 46(f), 47(f)
Contraventions Act, and language guarantees, 60
 Montfort Hospital situation, 13, 97–98
 regions designated bilingual, 122
 Ottawa, Ontario
 bilingual status, 83, 93
 Contraventions Act, and language guarantees, 60
 language training for city employees, 19
 Montfort Hospital situation, 13, 97–98
 Ottawa International Airport, 48(f)

Pacific Council of Senior Federal Officials, 27–28
 Le Petit Chaperon Rouge, 102
 Policy on Alternative Service Delivery (TBS), 53–54
 Prince Edward Island, complaints, overview, 46(f),
 47(f)
 Privatizations, and language rights, 53–54
 Privy Council
 action plan to promote linguistic duality, 8,
 20–22
 language responsibilities of senior officials, 68
 recommendation re priorities, 25
 Prix de la Francophonie (ACELF), 102
 Prix du Commissariat aux langues officielles pour la
 petite enfance, 102
 Provincial/territorial governments
 See also individual provinces or territories
 bilingual status of Ottawa, 83, 93
 Centre de services bilingues (Manitoba), 116
 complaints received, 39, 46(f), 47(f)
 Contraventions Act, and language guarantees,
 59–60
 court services in French (Manitoba,
 Saskatchewan), 59, 116
 devolution of responsibilities, and language
 guarantees, 53–54, 59–60
 distance education in English in Quebec, 101
 Estates-General on the status and future of the
 French language in Quebec, 91–92
 framework for implementation of Act in
 Atlantic region, 26
 health services in English in Quebec, 100
 leadership, 36, 59, 116
 municipal language obligations (New
 Brunswick), 36

review of NWT's *Official Languages Act*,
36, 103

support for Francophonie, 14–15

Public service

See also Federal government; Language of service;

Language of work

bilingualism among senior officials, 67–68

bilingualism as basic skill, 66

devolution of responsibilities, and language
guarantees, 53–54, 59–60

equitable participation, 72–78

language of service in federal offices
designated bilingual, 51–61

language of work, current situation, 68–69

language of work, proposals of Commissioner,
65–66

language training, 66

Leadership Award, 24, 113

leadership re linguistic duality, 24–28

regions designated bilingual (Ontario and
Quebec), 122

senior officials, and linguistic duality, 24–28,
66, 67–68

Public Works and Government Services Canada,
complaints received, 48(f)

Quebec

*Act respecting health services and social
services* (Quebec), 100

anglophone immigration, 90

anglophones in federal public service, 26, 72

Charter of the French language, 100

complaints, overview, 39, 46(f), 47(f)

distance education in English, 19, 101

Estates-General on the status and future of the
French language in Quebec, 91–92

health services in English, 100

language of work at Canada Post, 70–72

municipal mergers, and bilingual status,
100–101

Quebec Federal Council, 26, 73

regions designated bilingual, 122

support for French culture, 14–15

Translation Prize (Quebec Writers'
Federation), 92

Quebec Writers' Federation Translation Prize, 92

Quigley v. Canada (House of Commons), 38, 55

Radio-Canada, 15, 105

Recommendations of Commissioner

See also Interventions by Commissioner; Studies
and investigations

action plan of government, 21, 22, 27–28

broadcasting services in French, 104–105

clarification of section 41 of Act, 23

Contraventions Act, and language guarantees, 60
devolution of responsibilities, and language
guarantees, 53–54

French content on the Internet, 84–85, 93

immigration, and linguistic duality, 88–91

language of work, Canadian Coast Guard
College, 70

leadership of federal government, 21–25,
27–28

list of recommendations, 121

to Privy Council Clerk re strategic priorities, 25

review of investigation process, 32–33

status of Ministerial Reference Group, 22

TBS resources, 52

to TBS re integrating official languages, 65–66
in *Time for a Change in Culture* (2001),
follow-up, 51–52

Reference re: Manitoba Language Rights, 11–12

Regional Councils of Senior Federal Officials. *See*
Federal Councils

Romanow Commission on the Future of Health Care
in Canada, 99

Royal Canadian Mounted Police, 48(f)

Ryan, Claude, 11

Saint-Boniface, Manitoba

Centre de services bilingues, 116

City of Winnipeg language policy, 116

language requirements of immigrants, 88–89

Saint-Norbert, Manitoba, 116

Saint-Pierre-Jolys, Manitoba, 59

Saint-Vital, Manitoba, 116

Saskatchewan

complaints, overview, 46(f), 47(f)

court services in French, 59, 116

Institut français, University of Regina, 102

University of Saskatchewan, conference,
31n13

- Scott, Howard, 92
- Speech from the Throne (2001), 7, 19
- Sports, status of French, 85–87
- Sport Canada
- Canadian Sport Policy, 86–87
 - initiatives at Winter Olympics, 115
- Standing Committee on Canadian Heritage, 104
- Standing Committee on Citizenship and Immigration, 24, 90
- Standing Joint Committee on Official Languages
- and action plan of government, 22
 - implementation of Part VII of Act, 23
 - language of House of Commons broadcasts, 22, 55
 - recommendation re Air Canada, 22, 56
- Standing Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs, 23
- Statistics Canada
- complaints received, 39, 48(f)
 - initiatives re official languages, 113–114
 - Leadership Award for Chief statistician, 24, 113
- Studies and investigations
- See also* Interventions by Commissioner;
- Recommendations of Commissioner
- Contraventions Act*, and language guarantees, 60
 - devolution of responsibilities, and language guarantees, 53–54, 59–60
 - equitable participation at Air Canada, 75–77
 - French content on embassy web sites, 85
 - French content on the Internet (follow-up), 84–85
 - French in Canadian sport system, 85–87
 - immigration, and linguistic duality, 88–90, 93
 - issuing of fishing licences, 42
 - language of House of Commons broadcasts, 22, 54–56
 - language of meetings in the National Capital Region, 44–45
 - language of service at airport customs, 42–43
 - language of work at Canada Post, 70–72
 - language requirements at Via Rail, 77–78
 - language requirements for immigrants, 24, 88–90
 - language requirements in Canadian Forces, 73–75
 - number in 2001–2002, 38
 - review of investigation process, 32–33
 - role of Commissioner, 31, 32–33, 38
 - senior officials, and linguistic duality, 66, 67–68
 - Time for a Change in Culture* (2001), follow-up, 51–52
 - use of French and English before federal courts, 58
- Sudbury, Ontario, 35
- Supreme Court of Canada
- Beaulac* case (language rights), 57–58
 - Charter, and language rights, 11–14
 - Reference re: Manitoba Language Rights*, 11–12
-
- Telefilm Canada, 15
- Television. *See* Broadcasting
- Time for a Change in Culture* (2001), follow-up, 51–52
- Toronto International Airport (Pearson), 56
- Transfer of responsibilities, and language guarantees, 53–54, 59–60
- Translation Prize (Quebec Writers' Federation), 92
- Transport Canada, 34–35, 56–57
- Treasury Board Secretariat
- Atlantic Symposium on Official Languages, 26–27
 - control over departmental implementation of Act, 33
 - Fontaine task force report, 53
 - pilot project for language of service (British Columbia), 27–28
 - Policy on Alternative Service Delivery, 53–54
 - proposals of Commissioner re integration of official languages, 65–66
 - recommendation re resources, 52
 - recommendations in *Time for a Change in Culture* (2001), follow-up, 51–52
- TV5, 15
-
- Université de Moncton language institute, 19
- University of Regina, Institut français, 102
- University of Saskatchewan, 31n13
-

Via Rail

improvement in service, 40

language requirements, 77–78

Ward, Debra, 56

Winnipeg, Manitoba, 116

Youth

language exchanges, 19

level of bilingualism, 13

Yukon

complaints, overview, 46(f), 47(f)

newspaper announcement, 41

- Scott, Howard, 92
- Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)
contrôle quant à l'application de la Loi, 33
langue de service en Colombie-Britannique,
projet-pilote, 27-28
Politique sur les différents modes de
prestation de services, 53-54
propositions de la Commissaire pour intégrer
les langues officielles, 65-66
Rapport Fontaine, 53
recommandation relative aux ressources, 52
recommandations dans *Un changement de
culture s'impose* (2001), suivi, 51-52
Symposium de l'Atlantique sur les langues
officielles, 26-27
Service correctionnel du Canada, plaintes reçues,
48(f)
Services de santé
en anglais au Québec, 100
et la Commission Romanow, 99
et États généraux (Québec), 92
à l'Hôpital Montfort, 13, 97-98
Société canadienne des postes. *Voir* Postes Canada
Sous-ministres
Comité responsable des langues officielles,
25-26
niveau de bilinguisme, 67
responsabilités pour les langues officielles,
25-26, 68
Sport Canada
initiatives linguistiques aux Jeux olympiques,
115
Politique canadienne du sport, 86-87
Sport de haut niveau, statut du français, 85-87
Statistique Canada
leadership et initiatives, 113-114
plaintes reçues, 39, 48(f)
Prix Leadership pour le statisticien en chef,
24, 113
Stratégie canadienne sur les contenus numériques, 84
Sudbury (Ontario), 35
Symposium de l'Atlantique sur les langues
officielles, 24, 26-27
- Téléfilm Canada, 15
Télévision. *Voir* Radiodiffusion
Terre-Neuve, plaintes, aperçu, 46(f), 47(f)
Territoires du Nord-Ouest
plaintes, aperçu, 46(f), 47(f)
révision de la Loi sur les langues officielles
des T.N.-O., 36, 103
Transfert de responsabilités fédérales, et droits
linguistiques, 53-54, 59-60
Transports Canada, 35, 56-57
Travaux publics et Services gouvernementaux
Canada, plaintes reçues, 48(f)
TV5, 15
- Université de Moncton, institut national de la
recherche, 19
University of Regina, Institut français, 102
University of Saskatchewan, 31n13
Vérifications, par la Commissaire, 31, 33-34, 38
Via Rail Canada
amélioration des services en français, 40
exigences linguistiques, 77-78
- Ward, Debra, 56
Winnipeg (Manitoba), 116
Yukon
annonce dans les journaux, 41
plaintes, aperçu, 46(f), 47(f)

- portée de l'article 41 de la Loi, 23
radiodiffusion en français, 104-105
ressources pour le SCT, 52
au SCT pour intégrer les langues officielles, 65-66
statut du Groupe de référence ministériel, 22
dans *Un changement de culture s'impose*
(2001), suivi, 51-52
usage du français sur Internet, 84-85, 93
Recours judiciaires
accès à la justice dans les deux langues
officielles, 57-60
concernant Air Canada, 56
Hôpital Montfort, 13, 97-98
interventions de la Commissaire, 36-37, 38
langue de diffusion des débats parlementaires, 55
Loi sur les conventions, et garanties
linguistiques, 60
validité des arrêtés municipaux en anglais, 36
Région de la capitale nationale
Voir aussi Ottawa (Ontario)
plainte concernant la langue des réunions, 44-45
44-45
plaintes, aperçu, 39, 46(f), 47(f)
statut bilingue de la Ville d'Ottawa, 83, 93
11-12
Renvoi relatif aux droits linguistiques au Manitoba, 11
Ryan, Claude, 11
Saint-Boniface (Manitoba)
Centre de services bilingues tripartite de
Saint-Boniface, 116
immigrants francophones, et maîtrise de
l'anglais, 88-89
politique linguistique de la Ville de Winnipeg, 116
Saint-Norbert (Manitoba), 116
Saint-Pierre-Jolys (Manitoba), 59
Saint-Vital (Manitoba), 116
Santé Canada, 48(f), 99
Saskatchewan
Institut français de l'University of Regina, 102
plaintes, aperçu, 46(f), 47(f)
services juridiques, langue de service, 59, 116
University of Saskatchewan, conférence
organisée par, 31-3
- Québec
Charte de la langue française, 100
Conseil fédéral du Québec, 26, 73
défense de la francophonie, 14-15
États généraux sur la situation et l'avenir de la
langue française au Québec, 91-92
formation à distance en anglais, 19, 101
fusions municipales, et statut bilingue, 100-101
immigrants anglophones, 90
langue de travail à Postes Canada, 70-72
Loi sur les services de santé et les services
sociaux (loi 142), 100
participation anglophone dans la fonction
publique fédérale, 26, 72
plaintes, aperçu, 39, 46(f), 47(f)
Prix de traduction, 92
régions désignées bilingues, 122
services de santé en langue anglaise, 100
Québec Writers' Federation, Prix de traduction, 92
Quigley c. Canada (Chambre des communes), 38, 55
Radio-Canada, 15, 105
Radiodiffusion
Chaîne culturelle, 105
langue de diffusion parlementaires, 22, 54-56
recommandations du Comité mixte permanent
des langues officielles, 22
services en français, 104-105
Rapport Fontaine, 53
Recommandations de la Commissaire
Voir aussi Études et enquêtes; Interventions de la
Commissaire
dévolution de responsabilités, et droits
linguistiques, 53-54
au greffier du Conseil privé, relativement aux
priorités stratégiques, 25
immigration, et dualité linguistique, 88-91
langue de travail au Collège de la Garde
côtière, 70
leadership du gouvernement, 21-25, 27-28
liste des recommandations, 121
Loi sur les conventions, et garanties
linguistiques, 60
plan d'action du gouvernement, 21, 22, 27-28

plan pour encadrer l'application de la partie V
de la Loi, 26

traduction des arrêtés municipaux, 19, 36
Nouvelle-Écosse

permis de pêche en Nouvelle-Écosse, 42

plaintes, aperçu, 46(f), 47(f)
Nunavut, plaintes, aperçu, 46(f), 47(f)

Office national du film, 15

Ontario

Voir aussi Ottawa; Région de la capitale nationale
Hôpital Montfort, 13, 97-98

Loi sur les conventions, et garanties
linguistiques, 60

plaintes, aperçu, 39, 46(f), 47(f)
procédures administratives, tribunaux, 58n25

statut bilingue d'Ottawa, 83, 93
Ottawa (Ontario)

formation linguistique des fonctionnaires, 19
Hôpital Montfort, 13, 97-98

Loi sur les conventions, et garanties
linguistiques, 60

statut bilingue, 83, 93

Partenariat interministériel avec les communautés de
langue officielle (le PICLO), 19

Participation équitable

exigences linguistiques à Via Rail, 77-78
exigences linguistiques des Forces

canadiennes, 73-75

dans la fonction publique, 70-78
et parties V et VI de la Loi, 72

pilotes d'Air Canada, 75-77
plaintes reçues, 39, 45, 46(f)

Patrimoine canadien

contenu en français sur Internet, 84
formation à distance au Québec, 101

initiatives relatives à la langue de travail, 115
plaintes reçues, 48(f)

et statut bilingue de la Ville d'Ottawa, 83
Pêches et Océans Canada

cadre de responsabilité, et les langues
officielles, 115

langue de service, et permis de pêche, 42
langue de travail au Collège de la Garde

côtière, 69-70

Le Petit Chaperon Rouge, 102

Plaintes

Voir aussi Exigences linguistiques; Langue de
service; Langue de travail; Participation équitable

aperçu, 39-48

en 2001-2002, 38
exigences linguistiques, aperçu, 39, 45, 46(f)

exigences linguistiques de Via Rail, 77-78
canadiennes, 73-75

exigences linguistiques pour les immigrants,
24, 88-90

institutions ayant plus de 15 plaintes, 39,
48(f), 56

langue de diffusion des débats parlementaires,
22, 54-56

langue de service, aperçu des plaintes, 39-44,
46(f)

langue de travail, aperçu des plaintes, 39,
44-45, 46(f)

langue de travail, Collège de la Garde côtière,
69-70

réexamen du processus du Commissariat,
32-33

répartition, par groupe linguistique, 39,
46(f), 47(f)

représentation francophone chez les pilotes
d'Air Canada, 75-77

Politique canadienne du sport, 86-87
Politique du corps d'officiers bilingue, 73-75

Politique sur les différents modes de prestation de
services (SCT), 53-54

Postes Canada

langue de travail, 70-72
plaintes reçues, 39, 48(f)

Privatisations, et droits linguistiques, 53-54
Prix de la Francophonie (ACELF), 102

Prix de traduction (Québec Writers' Federation), 92
Prix du Commissariat aux langues officielles pour la

petite enfance, 102
Prix Leadership du Commissariat aux langues

officielles, 24, 113
Projet de loi C-49, 57

Projet de loi S-32, 23, 38

- Langue de travail
Voit aussi Fonction publique; Gouvernement fédéral
- Collège de la Garde côtière, 69-70
- état de la situation dans la fonction publique, 68-69
- exigences linguistiques à Via Rail, 77-78
- fonction publique au Québec, 26, 70-72
- haute fonction publique, 67-68
- initiatives de Statistique Canada, 113
- initiatives de Patrimoine canadien, 115
- participation équitable dans les Forces canadiennes, 73-75
- participation équitable des pilotes
- francophones, 75-77
- partie V de la Loi, 68, 72
- plaintes reçues, 39, 44-45, 46(f), 47(f)
- plan pour encadrer l'application de la partie V de la Loi (Nouveau-Brunswick), 26
- Politique du corps d'officiers bilingue, 73-75
- Postes Canada, 70-72
- régions désignées bilingues (Québec et Ontario), 122
- réunions dans les régions bilingues, 44-45
- usages des deux langues officielles, conditions indispensables, 68-69
- Leadership
- gouvernement fédéral, 7-8, 19-28, 37, 109
- gouvernements municipaux, 116
- gouvernements provinciaux, 37, 59, 116
- haute fonction publique, 24-28
- initiatives de Statistique Canada, 113-114
- initiatives d'autres organisations, 114-115, 117
- parlementaires, 19-24
- Prix Leadership du Commissariat, 24, 113
- Loi 142 (Québec), 100
- Loi 170 (Québec), 100
- Loi 171 (Québec), 100-101
- Loi de 1999 sur la Ville d'Ottawa (Ontario), 83
- Loi sur la radiodiffusion, 104
- Loi sur les conventions, 59-60
- Loi sur les langues officielles
- et droits historiques, 13
- examen de la mise en œuvre par le Comité mixte permanent des langues officielles, 22
- Manitoba
- Centre de services bilingues tripartite de Saint-Boniface, 116
- langue devant les tribunaux, 59
- plaintes, aperçu, 46(f), 47(f)
- Mississauga (Ontario), 60
- Moncton (Nouveau-Brunswick)
- langue de travail à Postes Canada, 70-72
- traduction des arrêtés municipaux, 36
- Université de Moncton, institut national de la recherche, 19
- Montréal (Québec), 70-72
- Nouveau-Brunswick
- droits linguistiques des justiciables, 58
- institut de la recherche à l'Université de Moncton, 19
- langue de travail à Postes Canada, 70-72
- obligations linguistiques des municipalités, 37
- plaintes, aperçu, 46(f), 47(f)
- initiatives de Statistique Canada, 113-114
- objets principaux, 7
- partie IV, 26, 60
- partie V, 26, 68, 72
- partie VI, 72
- partie VII, 13-14, 22-23, 26, 46, 113
- plan d'action du gouvernement, 20-22, 27-28, 109
- plan pour encadrer l'application de la Loi dans la région de l'Atlantique, 26
- projet de loi S-32, 23, 38
- recommandations relatives à la portée de l'article 41, 23
- rôle de la Commissaire, 31, 35-36
- Symposium de l'Atlantique sur les langues officielles, 24, 26-27
- Loi sur les langues officielles des Territoires du Nord-Ouest, 36, 103
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (Québec), 100
- Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés
- compétences linguistiques des immigrants, 24, 88-90
- et développement des deux collectivités linguistiques, 90-91

- Ignatieff, Michael, 16
- Île-du-Prince-Édouard, plaintes, aperçu, 46(f), 47(f)
- Immigration
et croissance de la population, 13, 87
et la collectivité francophone, 87-91, 93
immigrants anglophones au Québec, 90
maîtrise de la deuxième langue officielle, 24, 88-90
- recommandations de la Commissaire, 88-91
- Industrie Canada
Francocommunautés (programme), 84
plaintes reçues, 48(f)
site intranet, *Le coin linguistique*, 115
- Institut français de l'Université of Regina, 102
- Institutions fédérales. Voir Gouvernement fédéral;
Langue de service; Langue de travail; Fonction
publique
Internet
contenu en français, recommandations, 84-85, 93
dossier du Comité des sous-ministres
responsable des langues officielles, 26
français sur sites des ambassades, missions,
organisations, 85
plaintes concernant la qualité du français, 40
ressources consacrées au contenu et services, 15
- Interventions de la Commissaire
Voir aussi Recommandations de la Commissaire;
Études et enquêtes
- annonce dans les journaux (Yukon), 41
Commission Romanow, 99
en 2001-2002, 38
exigences linguistiques de la nouvelle *Loi sur l'immigration*, 24, 88-90
fusions municipales, et statut bilingue, au Québec, 100-101
Hôpital Montfort, 97-98
- Institut français de l'Université of Regina, 102
- modifications législatives pour la partie VII de la *Loi*, 23
- révision de la *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest, 36, 103
services de radiodiffusion en français, 104-105
- Jeunesse
échanges linguistiques, 19
niveau de bilinguisme, 13
Jeux olympiques d'hiver, et services bilingues, 115
- Justice, ministère de la
droits linguistiques des justiciables, 58
Loi sur les conventions, et garanties linguistiques, 59-60
- Lalonde c. Ontario*, 36, 38, 97-98
Langue de service
Voir aussi Fonction publique; Gouvernement fédéral
aux aéroports, 35, 42-43, 56-57
Air Canada, 43-44, 56-57
annonce dans les journaux (Yukon), 41
aux bureaux désignés bilingues, 51-61
aux centres d'appel, 40, 43-44
dévolution de responsabilités, et droits linguistiques, 53-54
et dualité linguistique, 51
guichet emploi, 54
initiatives de Statistique Canada, 113-114
langue de diffusion des débats parlementaires, 22, 54-56
Loi sur les conventions, et garanties linguistiques, 59-60
permis de pêche en Nouvelle-Écosse, 42
plaintes reçues, 39-44, 46(f)
plan pour encadrer l'application de la *Loi* dans la région de l'Atlantique, 26
Politique sur les différents modes de prestation de services (SCT), 53-54
projet pilote en Colombie-Britannique, 27-28
recommandations dans *Un changement de culture s'impose* (2001), suivi, 51-52
rôle de vigie de la Commissaire, 34-35
devant les tribunaux, 57-60

- vérification de la situation des langues
 officielles, 31, 33-34
 Gouvernements municipaux
Voir aussi chaque ville individuellement
 arrêtés municipaux en anglais (Moncton), 36
 fusions, et statut bilingue, 100-101
 leadership, 116
Loi sur les conventions, et garanties
 linguistiques (Ontario), 59-60
 politique linguistique (Winnipeg), 116
 services en français (Manitoba), 116
 statut bilingue d'Ottawa, 83, 93
 Gouvernements provinciaux et territoriaux
Voir aussi chaque province ou territoire individuellement
 Centre de services bilingues tripartite de
 Saint-Boniface (Manitoba), 116
 défense de la francophonie (Québec), 14-15
 dévolution de responsabilités, et droits
 linguistiques, 53-54, 59-60
 États généraux sur la situation et l'avenir de la
 langue française au Québec, 91-92
 formation à distance en anglais (Québec), 101
 leadership, 37, 59, 116
Loi sur les conventions, et garanties
 linguistiques, 59-60
 obligations linguistiques des municipalités
 (Nouveau-Brunswick), 37
 plaintes reçues, 39, 46(f), 47(f)
 plan pour encadrer l'application de la Loi
 dans la région de l'Atlantique, 26
 révision de la Loi sur les langues officielles
 des Territoires du Nord-Ouest, 36, 103
 services de santé en langue anglaise
 (Québec), 100
 services judiciaires en français (Manitoba,
 Saskatchewan), 59, 116
 statut bilingue d'Ottawa, 83, 93
 Greffier du Conseil privé, priorités stratégiques, 25
 Groupe de référence ministériel sur les langues
 officielles, 21-22, 25, 27
 Guichet emplois (DRHC), 54
 Havard, Gilles, 92
 Hôpital Montfort (Ottawa), 13, 97-98
- leadership de la haute gestion, 24-28
 participation équitable, 72-78
 Prix Leadership, 24, 113
 régions désignées bilingues (Ontario,
 Québec), 122
 Forces canadiennes, politique linguistique, 73-75
 Fusions municipales, et statut bilingue, 100-101
Voir aussi Privatisations; Transferts de
 responsabilités fédérales
 Garde côtière canadienne, 69-70
 Gauthier, Jean-Robert, 23
 Gendarmerie royale du Canada, 48(f)
 Gouvernement fédéral
Voir aussi Fonction publique; Langue de service;
 Langue de travail
 appui pour les communautés minoritaires, 19
 contenu en français sur Internet, 84-85, 93
 défense de la francophonie, 14-15
 dévolution de responsabilités, et droits
 linguistiques, 53-54, 59-60
 Groupe de référence ministériel sur les
 langues officielles, 21-22, 25
 inertie devant les obligations linguistiques,
 7-8
 leadership, 7-8, 19-28, 37, 109
 liaison avec la Commissaire, 34
Loi sur les conventions, et garanties
 linguistiques, 59-60
 modernisation de la gestion des ressources
 humaines de la fonction publique, 65-66
 plan d'action sur les langues officielles,
 20-22, 27-28, 109
 Politique sur les différents modes de
 prestation de services (SCT), 53-54
 politiques d'immigration, 24, 88-91
 recommandation relative au Groupe de
 référence ministériel, 22
 recommandations relatives au plan d'action,
 21, 22, 27-28
 recommandation relative au SCT, 52
 recommandations relatives au leadership,
 21-25, 27-28
Stratégie canadienne sur les contenus
 numériques, 84

- propositions de la Commissaire au SCT, 65-66
- et recommandations de la Commission Romanow, 99
- statut bilingue d'Ottawa, 83, 93
- sur Internet, 15, 84-85, 93
- Symposium de l'Atlantique sur les langues officielles, 26-27
- valeur canadienne, 7, 11-16, 109
-
- Echanges linguistiques pour les jeunes, 19
- Education
- droits à l'instruction dans la langue de la minorité (*Charte*), 12, 13-14
- et dynamisme des communautés minoritaires, 14
- effectifs des écoles de langue française, 14
- enseignement de la langue française chez les anglophones, 12-13
- formation à distance en anglais au Québec, 19, 101
- Institut français de l'University of Regina, 102
- Égalité des chances. *Voir* Participation équitable
- Elections Canada, 39, 114
- Environnement Canada, 48(f)
- États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, 91-92
- Études et enquêtes
- Voir aussi* Interventions de la Commissaire; Recommandations
- dévolution de responsabilités, et droits linguistiques, 53-54, 59-60
- linguistique, et hauts dirigeants, 66, 67-68
- en 2001-2002, 38
- exigences linguistiques dans les Forces canadiennes, 73-75
- exigences linguistiques de Via Rail, 77-78
- 24, 88-90
- français sur Internet (suivi), 84-85
- français sur les sites des ambassades, missions, organisations, 85
- immigration et dualité linguistique, 88-90, 93
- langue de diffusion des débats parlementaires, 22, 54-56
-
- langue de travail à Postes Canada, 70-72
- langue des réunions dans la région de la capitale nationale, 44-45
- Loi sur les conventions*, et garanties linguistiques, 60
- participation équitable chez Air Canada, 75-77
- réexamen du processus du Commissariat, 32-33
- retard dans la livraison des permis de pêche, 42
- rôle de la Commissaire, 31, 32-33, 38
- statut du français dans le système sportif, 85-87
- Un changement de culture s'impose* (2001), suivi, 51-52
- utilisation des langues officielles devant les tribunaux du Canada, 58
- Exigences linguistiques
- Voir aussi* Participation équitable
- Forces canadiennes, 73-75
- immigrants, 24, 88-90
- plaintes reçues, 39, 45, 46(f)
- Via Rail Canada, 77-78
-
- Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), 28
- Fédération franco-ténoise, 103
- Fellegi, Ivan R., 24, 113
- Financement agricole Canada, 114
- Fonction publique
- Voir aussi* Gouvernement fédéral; Langue de service; Langue de travail
- bilinguisme comme compétence de base, 66
- dévolution de responsabilités, et droits linguistiques, 53-54, 59-60
- formation linguistique, 66
- haute gestion, niveau de bilinguisme, 67-68
- haute gestion, et la dualité linguistique, 24-28, 66, 67-68
- langue de service aux bureaux désignés bilingues, 51-61
- langue de travail, état de la situation, 68-69
- Commissaire, 65-66

- projet-pilote en Colombie-Britannique, 27-28
- services de santé offerts à l'Hôpital Montfort, 13, 97-98
- Communautés minoritaires de langue officielle
- dispositions de la *Charte*, 12, 13-14
- droits à l'instruction, 12, 13-14
- et immigration, 13, 87-91
- initiatives de Statistique Canada, 113-114
- et plan d'action sur les langues officielles, 22
- projets fédéraux à l'appui, 19
- recours judiciaires, nécessité d'exercer, 37
- services de radiodiffusion en français, 104-105
- services de santé, et la Commission
- Romanow, 99
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. *Voir* CRTC
- Conseil des Arts du Canada, 15
- Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux de la côte du Pacifique, 27-28
- Conseil du Trésor. *Voir* Secrétaire du Conseil du Trésor
- Conseil national de recherches du Canada, 114
- Conseil privé
- langues officielles comme priorité, 25
- plan d'action pour la dualité linguistique, 8, 20-22
- sous-ministres, et responsabilités linguistiques, 68
- Conseils fédéraux
- comités sur les langues officielles, 26-28
- Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux de la côte du Pacifique, 27-28
- Conseil fédéral du Québec, 26, 73
- conseils fédéraux des provinces de l'Atlantique, 24, 26-27
- Prix Leadership, 24
- Conseils régionaux de hauts fonctionnaires fédéraux. *Voir* Conseils fédéraux
- Cour fédérale du Canada
- Voir aussi* Recours judiciaires
- langue de diffusion des débats parlementaires, 22, 54-56
- Loi sur les conventions*, et garanties linguistiques, 60
- Cour suprême du Canada
- droits linguistiques (affaire *Beaulac*), 57-58
- droits linguistiques, et la Charte, 11-14
- Renvoi relatif aux droits linguistiques au Manitoba*, 11-12
- CPAC (Chaîne d'affaires publiques par câble), 22, 54-56
- CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes)
- Chaîne culturelle, 105
- langue de diffusion des débats parlementaires, 22, 54-56
- services de radiodiffusion en français, 104-105
- Défense nationale
- plaintes reçues, 48(f)
- Politique du corps d'officiers bilingue, 73-75
- Développement des ressources humaines Canada. *Voir* DRHC
- Dévolution de responsabilités, et droits linguistiques, 53-54, 59-60
- Discours du Trône (2001), 7, 19
- Distance Education and Community Network* (DECN), 101
- Doucet-Boudreau c. Procureur général de la Nouvelle-Écosse*, 38
- DRHC (Développement des ressources humaines Canada)
- plaintes reçues, 39, 48(f)
- qualité des traductions, 54
- Dualité linguistique
- bilinguisme chez les jeunes, 13
- dans le système sportif, 85-87
- engagement du gouvernement fédéral, 7-8, 19-28
- et haute fonction publique, 24-28, 66, 67-68
- et immigration, 87-91, 93
- et langue de service, 51
- Etats généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, 91-92
- interdépendance des deux communautés, 15
- priorité du Comité des sous-ministres responsables des langues officielles, 26
- Prix de traduction, 92

- garanties et droits linguistiques, 11-14
- paragraphe 16(3), 12n6, 100-101
- Charte de la langue française* (Québec), 100
- Chiarelli, Robert, 83
- Citoyenneté et Immigration Canada
- interventions de la Commissaire, 24
- recommandations de la Commissaire au sujet de la politique d'immigration, 88-91
- Clement, Tony, 98
- Coburn, Brian, 98
- Code criminel*, et droits linguistiques, 58, 60
- Collège de la Garde côtière, 69-70
- Colombie-Britannique
- plaintes, aperçu, 46(f), 47(f)
- projet pilote pour services en français, 27-28
- Comité consultatif municipal des services en français (Ottawa), 83
- Comité des sous-ministres responsable des langues officielles, 25-26
- Comité mixte permanent des langues officielles et la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*, 23 et le plan d'action gouvernemental, 22
- recommandation relative à la langue de diffusion, 22, 55
- recommandations relatives à Air Canada, 22, 56
- Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration de la Chambre des communes, 24, 90
- Comité permanent du patrimoine canadien de la Chambre des communes, 104
- Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles, 23
- Comités sur les langues officielles des conseils régionaux de hauts fonctionnaires fédéraux, 26-27
- Commissaire aux langues officielles
- Voir aussi* Commissariat aux langues officielles; Etudes et enquêtes; Interventions de la Commissaire; Recommandations
- actions pour inciter le leadership fédéral, 27-28, 37
- agent de changement, 31
- et le plan d'action du gouvernement, 20, 27-28
- Chaine culturelle, 105
- droits linguistiques dans les Territoires du Nord-Ouest, 36, 103
- éducation, et dynamisme des communautés, 14
- effectifs des écoles de langue française, 14
- Institut français de l'University of Regina, 102
- politiques d'immigration, 87-91, 93
- Prix Leadership, 24, 113
- réunions avec des comités de gestion des ministères fédéraux, 34
- réseau de liaison, 31, 34, 38
- Comité de promotion et d'éducation, 31, 35-36, 38, 88(f)
- Comité de vérification, 31, 33-34
- Comité de vigilance, 31, 34-35, 38, 88(f)
- Comité d'intervention devant les tribunaux, 31, 36-37, 38
- Comité d'ombudsman, 31, 32-33, 38, 88(f)
- Commissariat aux langues officielles
- Voir aussi* Commissaire aux langues officielles; Plaintes
- Prix Leadership, 24, 113
- Prix pour la petite enfance, 102
- Projet-pilote en Colombie-Britannique, 27-28
- Commission Romanow sur l'accès aux soins de santé, 99
- Communautés minoritaires de langue anglaise (au Québec)
- Voir aussi* Anglophones; Communautés minoritaires de langue officielle
- Etats généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, 91-92
- langue de travail à Postes Canada, 70-72
- responsabilités du comité des langues officielles du Conseil fédéral du Québec, 26
- services de santé en anglais, 100
- Communautés minoritaires de langue française
- Voir aussi* Communautés minoritaires de langue officielle

INDEX

Nota : « SCT » signifie « Secrétariat du Conseil du Trésor »; *Loi sur les langues officielles*, L.R.C. 1985 (4^e supp.), c. 31

- Abella, Rosalie, 11
- Aéroport international de Halifax
langue de service, 42-43, 56
plaintes reçues, 48(f)
- Aéroport international de Toronto
(Pearson), 56
- Aéroport international d'Ottawa, 48(f)
- Aéroports
Agence de sécurité du transport aérien, 57
institutions ayant plus de 15 plaintes, 48(f)
langue de service, 35, 42-43, 56-57
- Affaires étrangères et du Commerce international,
ministère des, 85
- Affaires intergouvernementales, ministre des, 20
- Agence de sécurité du transport aérien, 57
- Agence des douanes et du revenu du Canada
(ADRC)
langue de service aux aéroports, 42-43
plaintes reçues, 39, 48(f)
- Air Canada
acquisition de Canadien international, et
droits linguistiques, 56
langue de service, 43-44, 56-57
non-respect de la Loi, 22
plaintes reçues, 39, 48(f), 56
recommandations du Comité mixte permanent
des langues officielles, 22, 56
représentation francophone chez les pilotes,
75-77
- Alberta, 46(f), 47(f)
- Anglophones
Voir aussi Communautés minoritaires de langue
anglaise (au Québec); Communautés minoritaires
de langue officielle
- immigrants au Québec, 90
langue de travail à Postes Canada, 70-72
participation à la fonction publique fédérale,
26, 72-75, 77-78
plaintes, aperçu, 39
- Aronoff, Phyllis, 92
- Assemblée communautaire fransaskoise (ACF), 59
- Association canadienne d'éducation de langue
française (ACELF), 102
- Association canadienne-française de l'Ontario
(ACFO), 117
- Association des gens de l'air du Québec (AGAQ), 75
- Association des juristes d'expression française de la
Saskatchewan (AJEFS), 59, 116
- Association des juristes d'expression française de
l'Ontario (AJEFO), 60
- Association olympique canadienne, 115
- Atlantique
Voir aussi chaque province individuellement
- Comités sur les langues officielles des
conseils régionaux de hauts fonctionnaires
fédéraux, 26-28
- plaintes, aperçu, 39, 46(f), 47(f)
- Symposium sur les langues officielles, 24,
26-27
- Bate d'Urfe (Ville) c. Québec (Procureur général),
36, 38, 100-101
- Baird, John, 98
- Beaulac, R. c. (1999), 57-58
- Bell Canada, 117
- Canadien international, 56
- Centre canadien de gestion (CCG), 31n13, 52, 69
- Centre de services bilingues tripartite de Saint-
Boniface (Manitoba), 116
- Centres d'appel, et langue de service, 40, 43-44
- Chaîne culturelle, 105
- Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC), 22,
54-56
- Chambre des communes, langue de diffusion des
débat, 22, 54-56
- Un changement de culture s'impose (2001), suivi,
51-52
- Charlebois c. Ville de Moncton, 36
- Charte canadienne des droits et libertés
ampleur des transformations, 11-12
- approbation publique, 11
- article 23 (langue d'instruction), 13-14, 20

INDEX

Les fonctionnaires fédéraux ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix **dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick**, ainsi que dans certaines parties du Québec et de l'Ontario. Les cartes du Secréariat du Conseil du Trésor ci-contre permettent de voir quelles sont ces régions du Québec et de l'Ontario désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

(RCN = région de la capitale nationale)



ANNEXE A - LISTE DES RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION 1

La Commissaire recommande au gouvernement de définir sans plus tarder son plan d'action sur les langues officielles et d'allouer le financement nécessaire à la mise en œuvre des mesures qui seront prévues.

RECOMMANDATION 2

La Commissaire recommande au premier ministre d'accorder au Groupe de référence ministériel sur les langues officielles un statut permanent pour stimuler le leadership aux plus hauts niveaux et appuyer la mise en œuvre du plan d'action sur les langues officielles.

RECOMMANDATION 3

La Commissaire recommande au gouvernement de préciser la portée juridique de l'engagement prévu à l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* et de prendre les mesures nécessaires pour s'acquitter efficacement des responsabilités prévues par cette disposition.

RECOMMANDATION 4

La Commissaire recommande au greffier du Conseil privé d'inclure les langues officielles au nombre de ses priorités stratégiques pour une période additionnelle de trois ans et d'en faire une priorité obligatoire pour tous les sous-ministres qui tardent à mettre en œuvre le programme des langues officielles dans leur institution.

RECOMMANDATION 5

La Commissaire recommande au gouvernement d'allouer des ressources adéquates pour que le Secrétariat du Conseil du Trésor puisse assumer pleinement son rôle de surveillance et d'évaluation des organismes fédéraux.

RECOMMANDATION 6

La Commissaire recommande au gouvernement de veiller à ce que les lois et les politiques qui seront adoptées pour donner suite à l'exercice de modernisation de la gestion des ressources humaines contribuent à réaliser les objectifs de la *Loi sur les langues officielles*.

RECOMMANDATION 7

La Commissaire recommande au ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration d'élaborer des programmes d'appui en vue de mettre en œuvre les dispositions linguistiques de la nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. Ces programmes doivent promouvoir les communautés minoritaires de langue officielle à l'étranger et les aider à améliorer leur capacité d'accueil par des gestes concrets et vérifiables.

ANNEXES

Au début du printemps 2002, Bell Canada a accédé à la demande de l'ACFO-Toronto et de la Commissaire de rétablir son service d'information (411) en français dans la région de Toronto (ce service avait préalablement été offert à titre d'essai). La décision de l'entrepriser mérite d'être soulignée, car Bell Canada est allée encore plus loin et a étendu ce service à l'ensemble de la province.



Le Centre de services bilingues tripartite de Saint-Boniface a ouvert ses portes au printemps 2002. Fruit d'une collaboration soutenue entre les gouvernements du Canada et du Manitoba et l'administration de la Ville de Winnipeg, le Centre abrite sous le même toit une trentaine d'employés et d'employées des trois ordres de gouvernement. Une vaste gamme de services et de programmes y sont ainsi offerts dans les deux langues officielles. On prévoit ouvrir prochainement deux autres centres de services bilingues dans d'autres régions de la province.

Ce partenariat entre les divers ordres de gouvernement et la communauté minoritaire de langue officielle mériterait d'être reproduit dans les autres provinces et territoires canadiens, là où la situation s'y prête, pour améliorer la prestation de services dans la langue de la minorité.

MINISTÈRE DE LA JUSTICE DE LA SASKATCHEWAN

En 2002, le ministre de la Justice de la Saskatchewan a nommé un autre juge bilingue à la Cour provinciale de la Saskatchewan. Cette mesure s'inscrit dans le cadre des recommandations formulées par l'Association des juristes d'expression française de la Saskatchewan (AJEFS). Par ailleurs, le ministre a annoncé qu'il était prêt à étudier la proposition mise de l'avant par cette association d'établir une Cour provinciale bilingue et itinérante.

VILLE DE WINNIPEG

La ville de Winnipeg compte quelque 30 000 francophones et 11 p. 100 de sa population est bilingue. En 2001, la Ville a décidé d'offrir sa politique linguistique en lançant un programme d'offre active de services municipaux en français et en anglais dans trois quartiers : Saint-Boniface, Saint-Vital et Saint-Norbert. Certains postes ont été désignés « bilingues » et un conseiller municipal s'est vu confier la responsabilité du programme. La Ville a aussi décidé de participer à un programme de coordination des services fédéraux, provinciaux et municipaux dans les deux langues officielles.

Le leadership de Winnipeg devrait servir de modèle et d'inspiration à toutes les villes soucieuses d'offrir à leur communauté minoritaire de langue officielle des services dans sa langue.

Industrie Canada a mis sur pied un projet-pilote de perfectionnement du français sur son site intranet pour le personnel francophone et anglophone du ministère. Intitulé *Le coin linguistique*, cet outil d'apprentissage linguistique permet au personnel d'approfondir ses connaissances du français écrit et parlé. Il offre un accès rapide à une foule de services en ligne, d'explications, d'exemples, d'exercices et d'hyperliens. Ce site reçoit en moyenne 1 850 visites par jour.

PATRIMOINE CANADIEN

Patrimoine canadien a élaboré un plan d'action en matière de langue de travail qui prévoit la mise en place de plusieurs outils visant à créer un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles. Le ministère a également élaboré des lignes directrices novatrices, dont certaines vont au-delà de la politique du Conseil du Trésor. Le ministère a donné beaucoup de visibilité à son plan d'action dès son lancement et son personnel peut consulter tous les documents pertinents sur le site intranet de l'organisation.

PÊCHES ET OCÉANS CANADA

Pêches et Océans Canada s'est doté d'un cadre de responsabilité pour sensibiliser ses gestionnaires à la mise en œuvre du programme des langues officielles. Ce cadre comporte un rapport de surveillance et un guide d'auto-évaluation. Les directeurs généraux régionaux et les sous-ministres adjoints doivent préparer des plans d'action annuels en matière de langues officielles qui comportent des activités mesurables et des échéanciers à respecter. Ces outils permettront au ministère d'évaluer la situation linguistique dans chaque domaine de responsabilité.

SPORT CANADA ET L'ASSOCIATION OLYMPIQUE CANADIENNE

Les deux langues officielles ont été à l'honneur tout au long des derniers Jeux olympiques d'hiver, comme ce fut aussi le cas lors des Championnats du monde d'athlétisme tenus à Edmonton en juillet 2001. L'Association olympique canadienne s'est assurée que la majorité des postes clés de la mission canadienne à Salt Lake City étaient occupés par des personnes bilingues. Sport Canada a fourni un service de traduction pour appuyer le Secrétariat des Jeux et enfin, le *Journal Canada*, qui décrivait le calendrier des activités du jour et le résultat des dernières épreuves, a été publié simultanément en français et en anglais pendant toute la durée des compétitions. Bref, la situation s'est beaucoup améliorée depuis les Olympiques de Nagano.

Financement agricole Canada a lancé une campagne pour sensibiliser ses cadres et ses unités d'affaires aux services de traduction. La campagne été mise sur pied notamment dans le but de servir la clientèle interne et externe simultanément dans les deux langues officielles ou dans la langue officielle de son choix.

FINANCEMENT AGRICOLE CANADA

Dans le cadre du nouvel exercice de découpage des circonscriptions électorales fédérales, Elections Canada a convoqué les membres des nouvelles commissions pour les renseigner sur leurs responsabilités, y compris en matière de langues officielles, dans un esprit de prévention par suite de plaintes antérieures. Lors de cette session d'information, la Commissaire a prononcé une allocution devant sensibiliser les commissions à l'importance d'être à l'écoute de la population et de respecter l'évolution historique de la société, des spécificités régionales et des communautés d'intérêts, dont les langues officielles.

ELECTIONS CANADA

Le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) a ajouté une boîte à outils sur son site intranet afin d'aider les membres de son personnel qui le souhaitent à mieux communiquer dans les deux langues officielles. Cette boîte à outils contient des guides de style de langue française et de langue anglaise de même qu'un lexique analogique du CNRC et elle offre des liens vers plusieurs autres sites utiles, dont celui du Commissariat, de Terminium Plus et du SCT.

CONSEIL NATIONAL DE RECHERCHES DU CANADA

Une structure organisationnelle efficace a été établie pour encadrer l'administration du programme des langues officielles. Statistique Canada lui consacre des ressources adéquates et a mis en place des mécanismes pour vérifier son rendement en matière de langues officielles. Son comité de gestion des langues officielles, créé en 1976, oriente le programme des langues officielles afin d'en accroître l'efficacité et la visibilité. Le comité a établi un réseau de coordonnateurs divisionnaires et de sous-comités pour favoriser l'échange et la consultation sur les questions relatives aux langues officielles.

L'institution a récemment ajouté deux questions à son formulaire de recensement afin de déterminer les langues parlées le plus souvent à la maison et les langues utilisées au travail.

LES LANGUES OFFICIELLES EN ACTION : UN ÉVENTAIL DE BELLES RÉUSSITES

En matière de langues officielles, le leadership peut s'exercer d'une foule de façons. Cette rubrique met en valeur les initiatives instaurées depuis quelques années par Statistique Canada pour contribuer aux objectifs de la Loi et présente diverses réalisations d'autres organisations destinées à promouvoir la dualité linguistique.

STATISTIQUE CANADA

Pour l'année 2001-2002, la Commissaire remet son Prix Leadership au statisticien en chef du Canada, M. Ivan R. Fellegi. Ce faisant, la Commissaire rend hommage à Statistique Canada, qui se distingue par l'excellence des services bilingues offerts au public, par un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles, par la mise en œuvre de la partie VII de la Loi et, plus généralement, par la gestion du programme des langues officielles.

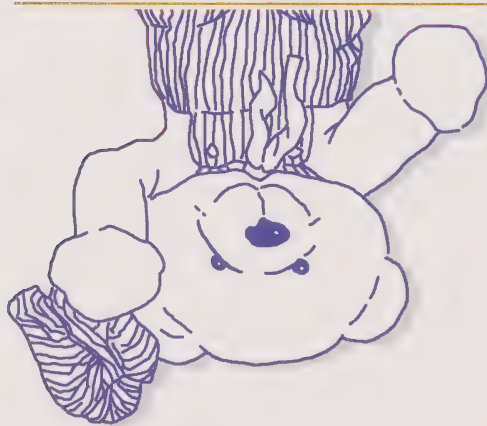


Au chapitre du service au public, Statistique Canada accorde une très grande priorité au service bilingue dans tous ses bureaux. Toutes les vérifications confirment que l'institution offre d'excellents services dans les deux langues officielles. Statistique Canada n'est pas pour autant à l'abri de plaintes reliées à la Loi, mais l'institution se montre généralement diligente pour régler les problèmes identifiés. Par exemple, les activités liées au recensement de 2001 ont suscité plusieurs plaintes. Afin de corriger rapidement les lacunes décelées, le Commissariat et l'institution ont convenu d'un protocole de transmission de l'information qui a permis de grandement accélérer le traitement des plaintes générées par le recensement.

En ce qui concerne la langue de travail, la majorité des gestionnaires de Statistique Canada sont bilingues : 91 p. 100 des EX situés dans des régions bilingues aux fins de la langue de travail satisfont à la norme CBC. Les postes de cadres intermédiaires sont eux aussi dotés selon le profil CBC. Plusieurs projets ont été créés pour que le milieu de travail soit propice à l'utilisation des deux langues officielles : un atelier pratique sur la langue de travail, un centre de formation linguistique, une banque de terminologie pour appuyer la rédaction en français et en anglais. En outre, un réseau de facilitateurs est chargé de promouvoir le bilinguisme en milieu de travail. Nous tenons à féliciter Statistique Canada de ces initiatives.

Quant à la mise en œuvre de la partie VII de la Loi, Statistique Canada porte une attention particulière à la collecte de données relatives ou utiles aux communautés minoritaires de langue officielle. Un cédérom a été réalisé sur le profil des communautés minoritaires de langue

BELLES RÉUSSITES



CONCLUSION

Les signes d'un grand branle-bas sont de plus en plus visibles. Le ministre des Affaires intergouvernementales et président du Conseil privé a posé les premières traverses, mais le rythme des travaux doit s'accroître afin que le train puisse accélérer dans la progression vers l'égalité linguistique.

Si de plus en plus, la Commissaire manifeste des signes d'impatience, c'est que les enjeux sont si importants et urgents. Certes, le gouvernement fédéral a donné de nombreuses preuves de son engagement et lancé des initiatives ponctuelles qui méritent d'être louées. Mais la mise en œuvre d'un plan d'action passe d'abord par l'affirmation d'une vision d'ensemble assortie d'objectifs, d'échéances et d'évaluations de résultats. Sans une approche holistique, le régime d'application de la *Loi* risque une fois de plus de devenir un chaplet de réformettes sans cohésion ni finalité. Les Canadiens et les Canadiennes, qui de plus en plus font du bilinguisme un credo personnel, méritent mieux.

La dualité linguistique est une de nos valeurs fondamentales. Les principes de cette égalité en marche sont bien établis et reconnus; rappelons que 82 p. 100 des Canadiennes et des Canadiens sont favorables à la politique du bilinguisme, et que 86 p. 100 pensent qu'il est important que leurs enfants apprennent à parler une deuxième langue (les anglophones choisissent le français comme langue seconde pour leurs enfants dans une proportion de 75 p. 100, et les francophones optent pour l'anglais, dans une proportion de 90 p. 100)⁴¹. Le gouvernement fédéral et certaines provinces se sont montrés audacieux et imaginatifs dans leur volonté de renforcer la protection des deux communautés linguistiques et d'en favoriser le développement. Il est temps de finir le travail. Il est temps d'assurer l'égalité des chances en permettant à tous les citoyens et toutes les citoyennes de contribuer dans la langue officielle de leur choix au développement de la société canadienne.

Il est temps aussi que l'administration fédérale se mette pleinement au diapason des citoyennes et des citoyens. Il faut instaurer un véritable esprit de leadership et de respect en matière de droits linguistiques des individus, en qualité de citoyens et citoyennes ou de fonctionnaires fédéraux. C'est fondamentalement une question d'éthique professionnelle et de dignité.

Le Canada a la volonté et la capacité de créer cet espace linguistique harmonieux, en énonçant une vision qui place l'égalité réelle du français et de l'anglais au cœur du projet social canadien. Bref, il est temps que le gouvernement du Canada remette solidement notre dualité linguistique sur les rails et livre la marchandise.

CONCLUSION



Conclusion

Ce dernier chapitre a exposé l'évolution en dents de scie d'un certain nombre d'initiatives visant à appuyer les institutions et à renforcer l'identité et le développement des communautés minoritaires de langue officielle. Deux leçons en ressortent d'embée.

D'abord, quelle que soit la juridiction mise en cause, le souci de protéger les droits des minorités de langue officielle n'est malheureusement pas encore devenu un réflexe. Ceci illustre un manque de leadership et de planification.

La seconde leçon est plus positive. C'est qu'en dépit des obstacles, il est possible de gagner du terrain. L'inconscience des autorités n'est que très rarement une expression d'hostilité. Une fois que les administrateurs ont bien compris les inquiétudes des communautés minoritaires de langue officielle, ils se sont souvent dits prêts à revoir leur copie afin de trouver les aménagements nécessaires.

En tant que conscience linguistique des Canadiennes et des Canadiens, la Commissaire entend, pour sa part, continuer de sonner l'alarme chaque fois que l'épanouissement des communautés de langue officielle est menacée par une politique ou une décision administrative inconsiderée.

Radio-Canada : pour une chaîne culturelle pancanadienne

La Société Radio-Canada s'est adressée au CRTC pour élargir le rayonnement de la chaîne culturelle radio (la 2^e chaîne) au pays.

ENJEU

Les réseaux nationaux représentent un moyen privilégié pour les Canadiennes et les Canadiens de tisser des liens entre eux. Leur présence partout au pays est précieuse, car ils contribuent à promouvoir notre dualité linguistique et à renforcer notre identité nationale.

INTERVENTION

La Commissaire a écrit au CRTC afin de souligner l'importance de rendre la Chaîne culturelle accessible à l'ensemble de la population canadienne.

RÉSULTAT

Au cours du printemps 2002, le CRTC a accordé 19 licences à la Société Radio-Canada; ainsi, la chaîne culturelle sera diffusée à l'ensemble du Canada.



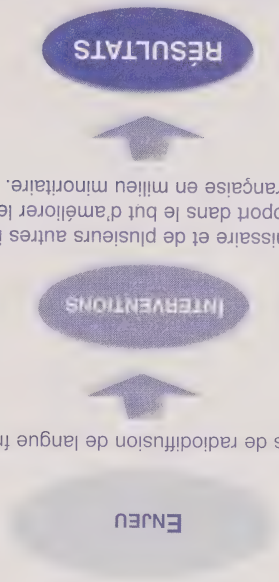
Ces deux exemples dans le secteur si important des communications illustrent éloquentement le rôle de catalyseur du changement que souhaite jouer le Commissariat.

La radiodiffusion : accroître l'offre dans les deux langues officielles à tous les Canadiens et à toutes les Canadiennes

Révision de la Loi sur la radiodiffusion

La radiodiffusion demeure un outil privilégié afin de favoriser la présence du français et de l'anglais dans la société canadienne. La venue du numérique, entre autres progrès technologiques, nécessite la révision de la *Loi sur la radiodiffusion* et le gouvernement a entrepris des audiences publiques sur cette question. Au printemps 2002, la Commissaire a comparu devant le Comité permanent du patrimoine canadien et y a déposé un mémoire recommandant, d'une part, que la loi révisée tienne compte de l'importance d'assurer un financement adéquat au radiodiffuseur public national et aux radiodiffuseurs communautaires et, d'autre part, de mettre en place un réseau national de télévision éducative de langue française. Comment les jeunes Canadiens et Canadiennes pourront-ils développer des habitudes d'écoute en français si la majorité des provinces canadiennes n'offrent pas d'émission de télévision éducative de langue française?

Vers un avenir mieux équilibré



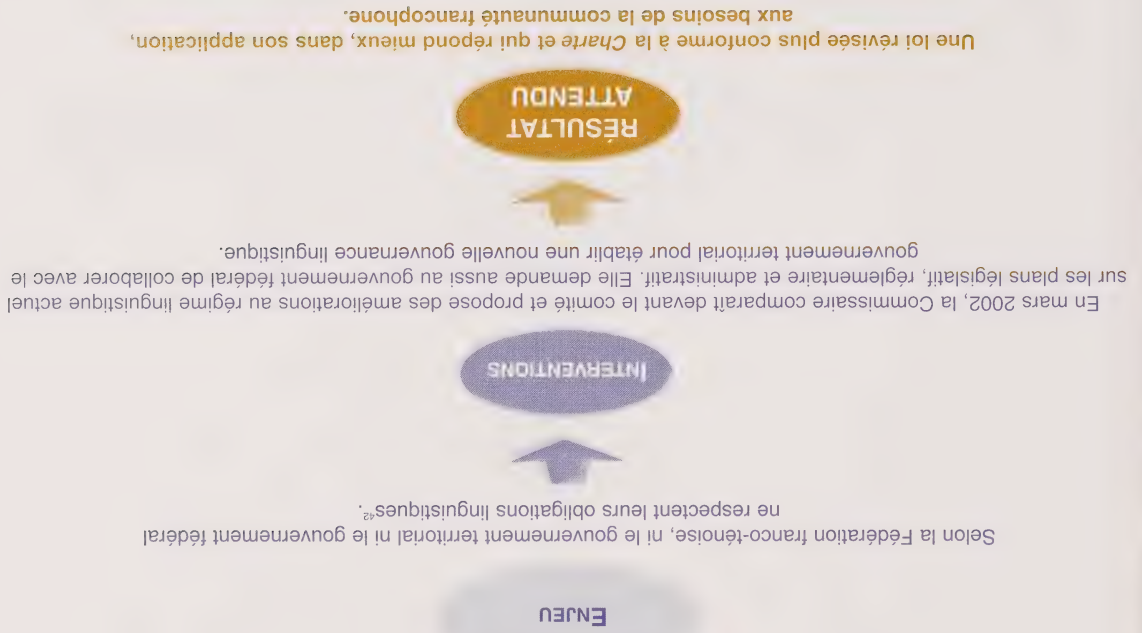
Par suite de l'intervention de la Commissaire et de plusieurs autres intervenants, le gouverneur en conseil a demandé au CRTC de soumettre un rapport dans le but d'améliorer les services de radiodiffusion de langue française en milieu minoritaire.

Suivant la publication du rapport du CRTC⁴³, le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* a été modifié et, dès septembre 2002, la vaste majorité des cablodiffuseurs devront distribuer à leur clientèle des services numériques spécialisés canadiens de langue française et de langue anglaise. Ces changements et la mise en œuvre des recommandations du rapport augmenteront considérablement les services de radiodiffusion de langue française distribués en milieu minoritaire.

⁴³ CRTC, *Vers un avenir mieux équilibré : Rapport sur les services de radiodiffusion de langue française en milieu minoritaire*, février 2001.

La révision de la Loi sur les langues officielles des Territoires du Nord-Ouest

À l'automne 2001, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest a créé un comité parlementaire chargé de lui soumettre des recommandations sur la révision de la *Loi sur les langues officielles* territoriale. Cette loi, adoptée en 1984, prévoit qu'elle doit être révisée à chaque décennie. L'application actuelle de la loi pose plusieurs problèmes.



⁴² La Fédération franco-ténoisienne est partie à une action à cet effet. Dans un jugement rendu en juillet 2001 (*Fédération Franco-Ténois c. Canada*, [2001] 3 C.F. 641 (C.A.)), la Cour d'appel fédérale a déclaré qu'elle n'avait pas juridiction pour entendre la cause. Les demandeurs ont déposé de nouvelles procédures devant la Cour suprême des Territoires du Nord-Ouest.

L'Institut français : un espace francophone au sein de l'University of Regina

Créé en vertu de l'Entente Canada-Saskatchewan de 1988, l'Institut de formation linguistique de l'University of Regina répond aux besoins de formation postsecondaire en français de la population de la Saskatchewan et assure un enseignement du français et d'autres langues vivantes. L'Institut a fait l'objet d'une « étude critique » de ses programmes et de sa structure. Soumise en décembre 2001, la version provisoire du rapport d'étude a suscité de nombreuses critiques de la part des francophones de la province (voir ci-contre).

Prix du Commissariat aux langues officielles pour la petite enfance

Dans le cadre des Prix de la Francophonie de l'Association canadienne d'éducation de langue française (ACELF), le Commissariat a, pour la première fois en 2002, décerné le Prix du Commissariat aux langues officielles pour la petite enfance. Ce prix veut récompenser les projets éducatifs d'avant à la langue française à l'intention des enfants d'âge préscolaire.

En cette première année de concours, quatre bourses de 1000 \$ ont été remises à des lauréats provenant des quatre régions circonscrites aux fins du concours : l'Atlantique, le Québec, l'Ontario, l'Ouest et le Nord. Le prix national a été remis au lauréat de l'Ontario, la garderie francophone Le Petit Chaparon Rouge, dont le projet *Un livre par mois* vise à sensibiliser les parents de jeunes enfants à l'importance de la lecture en famille.

ENJEU

Décembre 2001 : Nombre de Fransaskois craignent que la structure proposée ne s'éloigne du mandat initial de l'Institut, que ce dernier ne jouisse pas d'un plein statut académique et ne soit pas doté de moyens suffisants pour y inclure un volet identitaire et culturel.

INTERVENTIONS

Hiver 2002 : la Commissaire intervient auprès du président de l'université, du ministre des Affaires francophones de la Saskatchewan et du sous-ministre du Patrimoine canadien afin de leur rappeler l'importance de l'Institut pour la communauté fransaskoise. Elle suggère aux parties d'établir une table de concertation avant de compléter la restructuration.

RÉSULTATS

Printemps 2002 : le président de l'université a tenu compte de plusieurs des préoccupations de la communauté fransaskoise et de la Commissaire. L'Institut de formation linguistique deviendra l'Institut français et devrait officiellement ouvrir ses portes à l'automne 2002. Il conservera essentiellement le même mandat qu'à l'origine et la vaste majorité des programmes offerts seront maintenus. Des représentants de la communauté fransaskoise participent à un comité de travail mis sur pied pour préciser les modalités administratives du nouvel Institut français.

⁴⁰ *Supra*, note 6.

⁴¹ *Baie d'Urthé (Ville) c. Québec (Procureur général)*, [2001] J.Q. n° 2954 (C.S.), [2001] J.Q. n° 4821 (C.A.) et [2001] J.Q. n° 4916 (C.A.).

La Commissaire a rencontré les membres de la Commission de l'éducation en langue anglaise en mars 2001 et leur a offert son appui pour les aider à mener l'initiative à terme. Elle a demandé au ministère du Patrimoine canadien de s'assurer que la prochaine Entente Canada-Québec fournirait les fonds nécessaires à la bonne marche et à l'élargissement du projet, afin de permettre à l'ensemble de la communauté anglophone du Québec d'en bénéficier.

La Commission de l'éducation en langue anglaise a rencontré les membres de la Commission de l'éducation en langue anglaise en mars 2001 et leur a offert son appui pour les aider à mener l'initiative à terme. Elle a demandé au ministère du Patrimoine canadien de s'assurer que la prochaine Entente Canada-Québec fournirait les fonds nécessaires à la bonne marche et à l'élargissement du projet, afin de permettre à l'ensemble de la communauté anglophone du Québec d'en bénéficier.

La Commission de l'éducation en langue anglaise a rencontré les membres de la Commission de l'éducation en langue anglaise en mars 2001 et leur a offert son appui pour les aider à mener l'initiative à terme. Elle a demandé au ministère du Patrimoine canadien de s'assurer que la prochaine Entente Canada-Québec fournirait les fonds nécessaires à la bonne marche et à l'élargissement du projet, afin de permettre à l'ensemble de la communauté anglophone du Québec d'en bénéficier.

La Commission de l'éducation en langue anglaise a rencontré les membres de la Commission de l'éducation en langue anglaise en mars 2001 et leur a offert son appui pour les aider à mener l'initiative à terme. Elle a demandé au ministère du Patrimoine canadien de s'assurer que la prochaine Entente Canada-Québec fournirait les fonds nécessaires à la bonne marche et à l'élargissement du projet, afin de permettre à l'ensemble de la communauté anglophone du Québec d'en bénéficier.

Un projet de formation à distance pour les communautés anglophones du Québec

La Cour supérieure du Québec et la Cour d'appel du Québec ont toutes deux rejeté les arguments des villes⁴¹. Le juge de première instance a maintenu que la question d'incapacité soulevée par la Commissaire était hypothétique, car toutes les municipalités en cause conservaient leur statut bilingue en devenant des arrondissements bilingues de la nouvelle Ville de Montréal. Il a toutefois reconnu la possibilité d'une violation future de l'article 16 de la *Charte* si une municipalité se voyait refuser le statut bilingue en vertu du nouveau critère alors qu'elle aurait pu l'obtenir sous l'ancien régime.

La Cour supérieure du Québec et la Cour d'appel du Québec ont toutes deux rejeté les arguments des villes⁴¹. Le juge de première instance a maintenu que la question d'incapacité soulevée par la Commissaire était hypothétique, car toutes les municipalités en cause conservaient leur statut bilingue en devenant des arrondissements bilingues de la nouvelle Ville de Montréal. Il a toutefois reconnu la possibilité d'une violation future de l'article 16 de la *Charte* si une municipalité se voyait refuser le statut bilingue en vertu du nouveau critère alors qu'elle aurait pu l'obtenir sous l'ancien régime.

La Cour supérieure du Québec et la Cour d'appel du Québec ont toutes deux rejeté les arguments des villes⁴¹. Le juge de première instance a maintenu que la question d'incapacité soulevée par la Commissaire était hypothétique, car toutes les municipalités en cause conservaient leur statut bilingue en devenant des arrondissements bilingues de la nouvelle Ville de Montréal. Il a toutefois reconnu la possibilité d'une violation future de l'article 16 de la *Charte* si une municipalité se voyait refuser le statut bilingue en vertu du nouveau critère alors qu'elle aurait pu l'obtenir sous l'ancien régime.

L'accès à des soins de santé en anglais au Québec

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (la loi 142) garantit l'accès aux services de santé en langue anglaise partout au Québec. En novembre 2001, le ministre de la Santé et des Services sociaux a annoncé son intention de revoir la politique ministérielle en la matière, et les médias ont rapporté que les changements envisagés par le ministre comprenaient la réduction du nombre de postes bilingues dans le réseau de la santé. Cette nouvelle a entraîné la démission en bloc des membres du comité-conseil provincial sur les services de santé en anglais.

La Commissaire a écrit au ministre québécois de la Santé et au premier ministre de la province pour leur faire part des inquiétudes de la communauté anglophone à ce sujet et leur demander de placer la prestation des services sociaux et de santé en langue anglaise aux premiers rangs de leurs priorités. Les dispositions et les objectifs de la loi 142 ne sont pas incompatibles avec ceux de la *Charte de la langue française*. La Commissaire exhorte le gouvernement provincial à trouver des solutions qui protégeront les droits des deux communautés linguistiques de la province, majoritaire et minoritaire.

Le nouveau ministre de la Santé et des Services sociaux nommé au cours de l'hiver 2002 a déclaré que la politique ministérielle ne serait pas modifiée, que la disponibilité des services de santé offerts actuellement en anglais serait maintenue et qu'il souhaitait reconstituer le comité d'admissionnaire en vue de recevoir son avis sur l'application de la loi 142.

Les fusions municipales au Québec

De nombreux Québécois d'expression française et anglaise se sont opposés aux fusions municipales. En février 2001, une vingtaine de municipalités ont déposé devant la Cour supérieure du Québec un recours en injonction au moyen duquel elles espéraient faire invalider la nouvelle loi sur les fusions (la loi 170). Certaines de ces municipalités ont aussi contesté la loi 171, adoptée de façon concomitante à la loi 170, qui modifie la *Charte de la langue française* de manière à restreindre l'octroi du statut bilingue aux nouvelles municipalités et aux nouveaux arrondissements : ceux d'entre eux qui ne possédaient pas déjà un statut bilingue ne peuvent désormais obtenir ce statut que si une majorité de leurs citoyens et citoyennes sont de langue maternelle anglaise, plutôt que de simplement parler une autre langue que le français, comme c'était le cas auparavant.

La Commissaire a obtenu le statut d'intervenante dans la cause pour contester la validité constitutionnelle des dispositions qui modifient les conditions relatives à l'octroi du statut bilingue, car elle estime que le nouveau critère représente une réduction inconstitutionnelle des droits linguistiques des personnes d'expression anglaise. La Commissaire a appuyé son argument

La Commission Romanow sur l'avenir des soins de santé au Canada : le meilleur est-il à venir?

La Commission Romanow sur l'avenir des soins de santé au Canada doit soumettre des recommandations au gouvernement fédéral pour assurer la viabilité du régime de soins de santé du pays et veiller à ce qu'il reflète les valeurs canadiennes du XXI^e siècle. Les travaux et les recommandations doivent viser à réduire les écarts au chapitre de la santé et du bien-être entre les divers groupes qui composent la société canadienne, y compris les communautés de langue officielle.

ENJEU

La dimension linguistique est au cœur du régime de santé canadien, car la communication joue un rôle central dans la prestation de soins de santé de qualité.

INTERVENTIONS

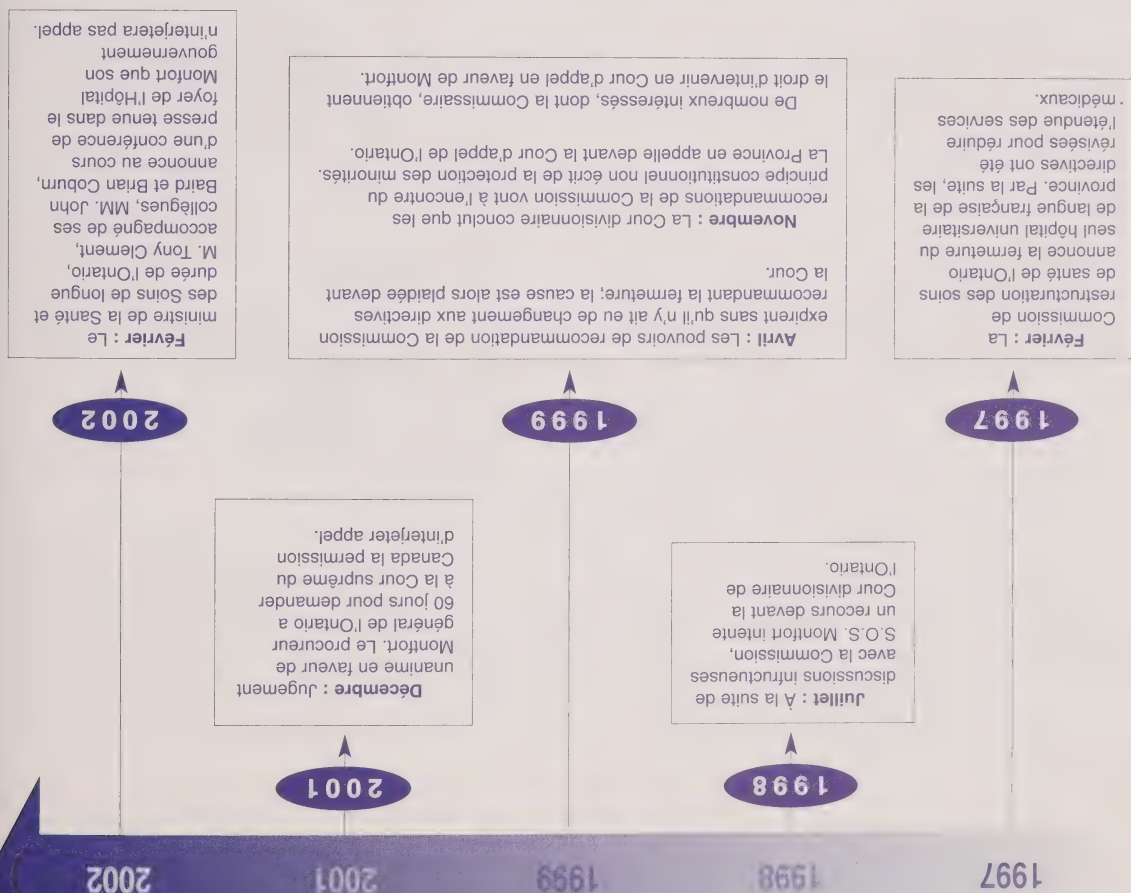
Malheureusement, le rapport d'étape rendu public par la Commission en février 2002 ne fait aucune mention des besoins légitimes des francophones et des anglophones qui vivent en milieu minoritaire. La Commission et les représentants des communautés minoritaires de langue officielle du pays sont intervenus auprès de la Commission Romanow pour lui rappeler l'importance de la dimension linguistique des soins de santé et l'inciter à orienter une partie de ses travaux sur cette question.

RÉSULTAT
ATTENDU

Le rapport final doit absolument recommander la mise en œuvre de mesures pour améliorer les services de santé offerts aux communautés minoritaires de langue officielle, tant francophones qu'anglophones. Cela rejoint les préoccupations exprimées par les communautés par le truchement de leurs comités consultatifs mis sur pied par Santé Canada.

Le conflit qui a opposé l'Hôpital Montfort au gouvernement ontarien a mis en évidence l'importance de pouvoir « naître, être soigné et mourir dans sa langue ». La Commission compte revenir à la charge en déposant un mémoire lors des audiences de la Commission Romanow prévues au printemps 2002 afin de souligner l'importance de soutenir de front deux valeurs canadiennes indissociables : la santé et la dualité linguistique.

Les répercussions de cette grande victoire collective dépasseront les frontières de la province. S'il est encore trop tôt pour mesurer la pleine portée de ce jugement, l'Hôpital Montfort a indiscutablement écrit une page d'histoire. On peut s'attendre à ce que le lien établi par le tribunal entre l'intérêt public et le principe constitutionnel de la protection des minorités empêche les provinces et les territoires d'adopter des mesures qui nuisent de façon flagrante au développement et à l'épanouissement de leur communauté minoritaire de langue officielle. Les provinces et les territoires doivent pleinement tenir compte des besoins des communautés minoritaires de langue officielle au moment de procéder à des restructurations.



L'ÉPANOUISSEMENT DES COMMUNAUTÉS MINORITAIRES DE LANGUE OFFICIELLE

La vitalité des communautés dépend en partie des soins de santé à leur disposition et ce concept a été au cœur des efforts que la Commissaire a déployés cette année en faveur des communautés minoritaires francophones et anglophones. Toujours dans le souci de veiller à ce que l'épanouissement de ces communautés ne soit pas compromis, la Commissaire a également porté son attention sur les dossiers de l'éducation et de la radiodiffusion, ainsi que sur les répercussions des fusions municipales.



La saga de l'Hôpital Montfort : épilogue

La mobilisation phénoménale de la communauté franco-ontarienne pour s'opposer à la réduction des services de santé offerts par le seul hôpital francophone de la province a porté fruit : le 7 décembre 2001, la Cour d'appel de l'Ontario a reconnu que l'Hôpital Montfort est une institution essentielle à la survie de la communauté francophone et qu'en conséquence, une réduction massive des services qu'il assure irait à l'encontre du principe constitutionnel non écrit du respect et de la protection des minorités⁹⁹. La Commissaire s'était prononcée publiquement à maintes reprises en faveur de la sauvegarde de l'institution et était intervenue en Cour d'appel pour l'appuyer dans sa lutte.

⁹⁹ Lalonde c. Ontario (Commission de restructuration des services de santé) (2001), 56 R.J.O. (3^e) 577.

L'ÉPANOUISSEMENT DES
COMMUNAUTÉS MINORITAIRES
DE LANGUE OFFICIELLE

CHAPITRE 7 :



Conclusion

L'égalité linguistique au Canada est une œuvre inachevée, chaque province et territoire progressant à son propre rythme. L'important, c'est d'avancer. Malheureusement, le gouvernement de l'Ontario a raté cette année une belle occasion de faire un pas de plus dans la bonne direction. Il a esquivé le débat sur le bilinguisme officiel de la capitale nationale, alors que le Conseil municipal d'Ottawa a adopté une politique de bilinguisme qui l'honore.

Si Internet doit consolider l'image du Canada comme pays bilingue, le gouvernement fédéral doit s'activer tant sur le plan national qu'international pour assurer une plus grande place au français. La progression du français sur Internet offre au Canada une occasion unique d'affirmer l'identité canadienne et de développer l'économie du savoir.

Dans une étude spéciale parue cette année, la Commission a souligné toute l'importance de permettre aux collectivités francophones partout au pays de profiter des avantages découlant de l'immigration. Dans un autre ordre d'idées, la Commission a insisté sur le respect des langues officielles dans le système sportif canadien.

Dans tous les cas cités, il s'agit en fait de créer les conditions les plus favorables possibles à l'utilisation des deux langues officielles et à la pleine participation des communautés qui les parlent. Il faut construire l'égalité sur le terrain.

Prix de traduction

La Commissaire s'est une fois de plus associée à la Québec Writers' Federation pour parrainer son Prix de traduction. Ce prix couronne en alternance une traduction vers l'anglais d'un livre de langue française, puis l'année suivante, une traduction vers le français d'un livre de langue anglaise. Le Commissariat est particulièrement heureux de s'associer à un prix qui souligne l'excellence de la traduction vers le français ou l'anglais, car cet art permet de rendre accessible aux membres de l'une des deux grandes communautés linguistiques ce que l'autre a de mieux à offrir en fait de production littéraire, ce qui contribue à jeter des ponts entre les deux communautés en favorisant une meilleure compréhension mutuelle.

Le Prix de traduction 2001 a été décerné à Phyllis Aronoff et à Howard Scott, pour leur ouvrage *The Great Peace of Montreal of 1701: French Native Diplomacy in the Seventeenth Century*, traduction du livre de Gilles Havard, intitulé *La Grande Paix de Montréal de 1701 : les voies de la diplomatie franco-amérindienne*.

Les représentants de la communauté minoritaire anglophone de la province ont accueilli favorablement la plupart des recommandations du rapport qui visent à promouvoir la langue française et l'apprentissage de la langue seconde, car elles se fondent sur une approche incitative plutôt que réglementaire. Plusieurs anglophones craignent toutefois que certaines recommandations mises de l'avant par la Commission ne résultent en une diminution des services de santé en anglais.

Après avoir tenu des audiences publiques aux quatre coins de la province, la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec a publié son rapport final en mai 2001. La Commission y propose une série de mesures qui visent à accroître le rayonnement et la promotion de la langue française, notamment pour fournir un meilleur encadrement à l'enseignement du français; veiller à ce que le dispositif d'enseignement de l'anglais langue seconde soit plus efficace; encourager l'apprentissage de l'espagnol ou d'une autre troisième langue. La Commission et son personnel ont assisté, à titre d'observateurs, à plusieurs événements organisés dans le cadre de cet ambitieux exercice de consultation publique. La Commission a pu constater que la transparence du processus a donné lieu à une série de discussions et de débats ouverts.

Les États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec

La Commission recommande au ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration d'élaborer des programmes d'appui en vue de mettre en œuvre les dispositions linguistiques de la nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. Ces programmes doivent promouvoir les communautés minoritaires de langue officielle à l'étranger et les aider à améliorer leur capacité d'accueil par des gestes concrets et vérifiables.

RECOMMANDATION 7

La Commission constate que l'Immigration Canada fait preuve de plus en plus d'ouverture. La politique d'immigration ne doit pas se fonder uniquement sur des critères économiques. Elle doit aussi contribuer à véritablement renforcer le tissu social et linguistique du Canada en faisant la promotion de la dualité linguistique. La nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et les modifications à son Règlement en sont un premier reflet. La Commission s'attend à ce que cette orientation se poursuive dans les activités du comité directeur susmentionné. Il est essentiel d'en arriver à une augmentation importante des immigrants francophones afin que l'immigration contribue au développement des communautés francophones à l'extérieur du Québec. De plus, il faut s'assurer d'une intégration réussie de ces immigrants afin qu'ils contribuent véritablement à l'épanouissement de ces communautés.

...et dans les modalités d'application de la loi

Les modalités d'application et les détails procéduraux de la nouvelle Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés sont précisés dans la réglementation. Or, le projet de Règlement publié au cours de l'hiver 2002 prévoit une pondération qui ne reflète pas l'importance du bilinguisme au Canada. La Commissaire a indiqué à Citoyenneté et Immigration Canada que le poids accordé à la deuxième langue officielle n'est pas suffisant. Elle lui a recommandé de revoir ce coefficient à la hausse et cette recommandation a été reprise par le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration dans ses propres recommandations au ministère.

refugiés...

Au cours de l'hiver 2001, la Commissaire a communiqué avec les responsables du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, avec le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration et avec le premier ministre. Ses interventions ont porté fruit puisque la nouvelle Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés stipule désormais que l'immigration doit favoriser le développement des deux collectivités linguistiques, y compris les communautés vivant en contexte minoritaire. Elle doit également promouvoir les principes d'égalité du français et de l'anglais au Canada.

Modifications concernant les langues officielles dans la nouvelle Loi sur l'immigration et la protection des

Citoyenneté et Immigration Canada a créé un comité directeur en mars 2002 en vue d'accroître l'établissement d'immigrants au sein des communautés francophones. Il réunit principalement des représentants de ces communautés et des hauts fonctionnaires de Citoyenneté et Immigration Canada. La Commissaire est représentée à titre d'observatrice.

L'étude du Commissariat sur l'incidence de l'immigration sur la dualité linguistique canadienne³ indique que les communautés francophones du Canada n'ont pas autant profité de l'immigration que les communautés anglophones. De plus, l'étude constate que le gouvernement fédéral n'a adopté pratiquement aucune mesure concrète pour aider les communautés à recruter des immigrants francophones et les intégrer parmi elles. L'étude a également examiné les incidences de l'immigration sur la communauté anglophone du Québec. Au Québec, comme dans les autres provinces, l'immigration est un phénomène urbain. En effet, seulement 18 p. 100 des immigrants anglophones du Québec s'installent à l'extérieur de Montréal. En outre, le taux de rétention des immigrants anglophones du Québec est inquiétant : le quart d'entre eux finissent par déménager dans une autre province.

Citoyenneté et Immigration Canada collabore avec les communautés francophones dans le cadre d'un comité directeur pour élaborer des stratégies de promotion, de recrutement et d'intégration.

Un module dans le plan de cours des agents d'immigration porte dorénavant sur les communautés minoritaires de langue officielle.

Les immigrants peuvent désormais se faire évaluer objectivement par un organisme linguistique professionnel.

Le ministère devrait faire plus de promotion des communautés minoritaires de langue officielle à l'étranger afin qu'un plus grand nombre d'immigrants soit attiré vers ces communautés.

Les agents d'immigration devraient être mieux informés des réalités des francophones minoritaires pour être plus en mesure de renseigner les candidats à l'immigration.

Les compétences linguistiques devraient être évaluées exclusivement sous le facteur « langue » et il faut une évaluation plus objective des connaissances linguistiques.

Plainte
L'agent d'immigration a évalué la connaissance de l'anglais sous le facteur « personnalité ».

Enquête
Une enquête menée par la Commissaire révèle plusieurs failles.

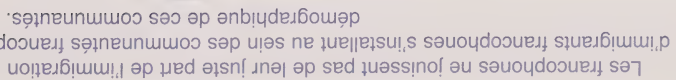
Recommandations

RÉSULTAT

RÉSULTAT

RÉSULTAT

efforts et des résultats obtenus.



L'immigration

La Commissaire est heureuse d'avoir participé à l'élaboration de la nouvelle Politique canadienne du sport et des nouvelles normes linguistiques des centres d'entraînement. La consultation « en amont » est une approche qu'elle privilégie, car elle permet de déceler les lacunes avant qu'elles ne posent problème et ne suscitent des plaintes. Il est regrettable que Sport Canada n'ait pas consulté la Commissaire lors de l'élaboration de son projet de loi sur l'activité physique et le sport qui était en préparation au moment de la rédaction du présent rapport. Puisque le sport peut être un facteur important de cohésion sociale et que le respect des deux groupes linguistiques en constitue un élément clé, la Commissaire entreprendra au cours de l'été 2002 un suivi de la mise en œuvre de l'ensemble des recommandations de son étude de 2000.

Les taux de natalité [...] ont chuté, et cette diminution n'est pas encore compensée par une forte immigration. Les grands mouvements sociaux occidentaux (féminisme, écologisme, etc.), et dans certaines communautés la présence de francophones issus d'une récente immigration, participent dorénavant à redéfinir le contour d'une communauté d'avantage pluraliste. Bref, la modernisation des communautés a fragilisé l'ancien équilibre pour faire place à un espace plus ouvert, plus diversifié, plus malléable.

Thériault, J. Yvon, 1999, Francophones minoritaires au Canada : l'état des lieux. Édition d'Acadie, Moncton, N.-B., p. 14

La Commissaire s'intéresse à l'immigration depuis le début de son mandat. Les données du recensement de 2001 le démontrent très clairement : la croissance de la population canadienne repose sur l'immigration. Au cours des cinq dernières années, les immigrants ont contribué à plus de la moitié de l'augmentation de la population canadienne. Or, cette croissance a joué en

défaveur de la collectivité francophone du pays.

http://www.pch.gc.ca/progs/sc/pol/pes-csp/index_f.cfm. Cette politique adoptée au printemps 2002 est issue d'une vaste consultation de la communauté sportive et des gouvernements territoriaux et provinciaux. Ces derniers ont élaboré, conjointement avec le gouvernement fédéral, des plans d'action pour encadrer la mise en œuvre de la politique dans leur région.

- Elle vise à éliminer les barrières linguistiques imposées aux sportifs francophones en leur offrant les services essentiels et, notamment, l'entraînement dans leur langue.
 - Les normes de sélection des centres doivent prendre en considération l'accès à l'éducation postsecondaire dans la langue de l'athlète.
 - Les communications de nature personnelle (p. ex. avec les médecins) devront pouvoir se faire dans la langue de l'athlète.
 - Au moins un entraîneur de l'équipe sportive devra être bilingue ainsi qu'un membre du personnel administratif du centre.
 - Les documents techniques importants comme les plans d'entraînement devront être bilingues.
- Normes pour les centres d'entraînement de haut niveau³⁷



- Elle énonce que la dualité linguistique fait partie des valeurs essentielles du système sportif et que chacun doit pouvoir y participer, peu importe sa langue et sa culture. Le degré de réussite de cet objectif se mesurera par la présence équitable des athlètes de chaque groupe linguistique.
- Politique canadienne du sport

La Politique canadienne du sport et les normes pour les centres d'entraînement tiennent maintenant compte de plusieurs aspects importants relatifs aux langues officielles.

Sport Canada a sollicité l'aide de la Commissaire dans deux dossiers importants au cours du dernier exercice, en vue de s'assurer que la nouvelle Politique canadienne du sport et les nouvelles normes relatives aux langues officielles destinées aux centres d'entraînement de haut niveau respectent les dispositions et l'esprit de la Loi.

Les athlètes des deux groupes linguistiques doivent être représentés de façon équitable dans les disciplines sportives et pouvoir bénéficier de services dans leur langue. En d'autres termes, la dualité linguistique doit être reflétée dans le système sportif canadien.

ENJEU

INTERVENTIONS

RÉSULTAT

Les sites des ambassades canadiennes, des missions diplomatiques étrangères et d'organisations internationales

Dans la foulée de son étude spéciale sur le français sur Internet, la Commissaire s'est penchée sur la présence des deux langues officielles sur les sites Internet des ambassades canadiennes à l'étranger, des missions diplomatiques étrangères au pays et de certaines grandes organisations internationales. Les résultats de cette analyse ont été rendu publics au début du printemps 2002³⁵.

Si les ambassades canadiennes respectent généralement l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais sur leurs sites Internet, il n'en va pas de même des ambassades étrangères situées au Canada. Plus de la moitié de la quarantaine de sites examinés n'utilisent pas le français et la grande majorité des autres sont largement dominés par l'anglais; ce qui indique que les ambassades étrangères ont tendance à percevoir le Canada comme un pays unilingue anglophone. Quant aux sites d'organisations internationales qui ont le français et l'anglais comme langues officielles ou comme langues de travail, la grande majorité de la trentaine de sites étudiés n'utilisent pas le français et l'anglais de façon équitable.

Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international s'est engagé à intervenir auprès des ambassades étrangères pour leur demander d'accorder une place adéquate aux deux langues officielles du Canada sur leurs sites. De plus, la Commissaire a recommandé au gouvernement fédéral d'inciter les organisations internationales auxquelles il participe à utiliser davantage le français, notamment sur leurs sites Internet. La politique étrangère canadienne se doit de promouvoir les deux langues officielles du pays dans tous les domaines, y compris Internet.

Les langues officielles dans le système sportif canadien

Le français a depuis longtemps de la difficulté à se tailler un statut équivalent à celui de l'anglais dans le système sportif canadien. Une étude faite au début des années 1990 pour le ministre responsable du sport indiquait que les francophones y étaient défavorisés. Une autre étude menée en 1998 par le Sous-comité parlementaire sur l'étude du sport confirmait que les athlètes francophones arrivaient difficilement à obtenir des services dans leur langue. Finalement, une étude de la Commissaire publiée en 2000 révèle que les francophones sont sous-représentés parmi les athlètes de haut niveau et que la plupart des organismes nationaux de sport ne peuvent offrir des services adéquats aux francophones, notamment les activités d'entraînement³⁶.

³⁵ Commissariat aux langues officielles, *Les langues officielles sur Internet : les sites des missions diplomatiques et d'organisations internationales* (2002).

³⁶ Commissariat aux langues officielles, *Les langues officielles dans le système sportif canadien* (2000).

Les langues officielles sur Internet

Suivi de l'étude sur le français sur Internet

ENJEU

La révolution numérique influence à un rythme de plus en plus rapide les façons de faire du gouvernement du Canada. Les principaux services fédéraux seront offerts directement aux citoyennes et aux citoyens au moyen d'Internet d'ici 2005. Les conséquences sur la mise en œuvre de la Loi sont considérables puisqu'elles touchent directement la prestation des services, la langue de travail au sein de la fonction publique et la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

INTERVENTIONS

En 1999, la Commissaire a recommandé au gouvernement du Canada de prévoir le cadre politique et le financement nécessaires pour accroître l'usage du français sur Internet³⁴. En mars 2002, elle publiait une étude de suivi réalisée pour vérifier la mise en œuvre des 12 recommandations formulées trois ans plus tôt³⁵. Le constat s'avère décevant, puisque moins de la moitié des recommandations ont été mises en application.

RÉSULTATS
ATTENDUS

Une affirmation politique claire, une vision globale et une stratégie intégrée se font toujours attendre. Le gouvernement doit prendre les mesures nécessaires pour assurer une masse critique de contenus en français sur Internet, appuyer les industries de la langue et promouvoir la dualité linguistique canadienne sur Internet à l'étranger.

Certains projets ont toutefois vu le jour pour faciliter l'accès de la population à des ressources culturelles qui sont souvent hors de sa portée. Patrimoine canadien a annoncé qu'il investirait plus de 150 millions de dollars pour diffuser les collections fédérales d'intérêt culturel sur Internet dans les deux langues officielles. Le gouvernement fédéral a aussi lancé la *Stratégie canadienne sur les contenus numériques*, qui prévoit la mise en ligne d'outils de référence, la numérisation de certaines collections et l'expansion du programme Francophonies d'Industrie Canada.

³⁴ Commissariat aux langues officielles, *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet* (1999).

³⁵ Commissariat aux langues officielles, *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir* (2002).

CHAPITRE 6 :

LA PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE

La promotion de la dualité linguistique se fait sur plusieurs fronts à la fois, avec plus ou moins de succès selon le cas. Ainsi, on constate des progrès au chapitre du système sportif canadien et de la politique d'immigration, alors que les progrès sont plus lents dans d'autres domaines, notamment lorsqu'il s'agit de la présence du français sur Internet ou du bilinguisme officiel d'Ottawa.

Le bilinguisme de la capitale nationale

ENJEU

Seul le gouvernement provincial peut officialiser le statut bilingue de la Ville d'Ottawa.

INTERVENTIONS

Dès 2000, la Commissaire a multiplié ses interventions auprès des représentants de la nouvelle Ville et des gouvernements fédéral et provincial, ainsi que des médias, afin de souligner l'importance d'enrichir une clause linguistique dans la Loi de 1999 sur la ville d'Ottawa. À ce sujet, elle a rencontré également le maire d'Ottawa, M. Robert Chiralli, et plusieurs conseillers municipaux, ainsi que le président du Comité consultatif municipal des services en français.

Le 9 mai 2001, le Conseil municipal d'Ottawa a adopté une politique détaillée sur les langues officielles énonçant que « la Ville d'Ottawa entend accorder les mêmes droits, statuts et privilèges aux deux groupes de langues officielles ». En 2002, du côté fédéral, le ministère du Patrimoine canadien a accordé à la Ville une subvention de 2,5 millions de dollars sur cinq ans pour appuyer dans la mise en œuvre de sa politique.

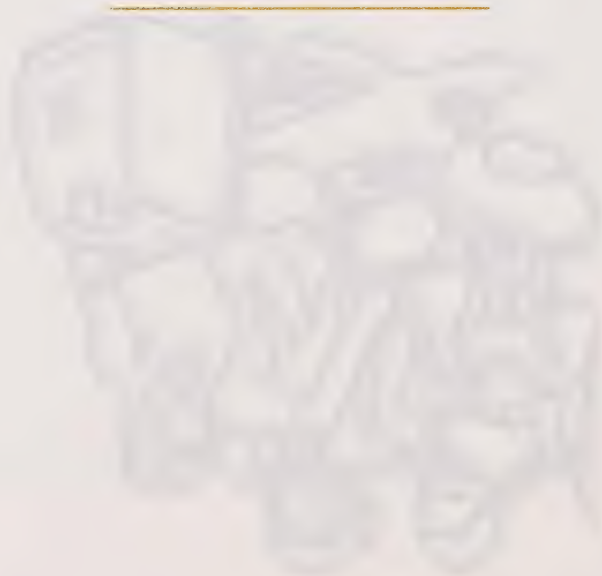
RÉSULTAT

Le gouvernement ontarien n'a pas encore pris les mesures nécessaires pour modifier sa loi, conformément aux demandes répétées de la Ville, du gouvernement fédéral et de la Commissaire, de sorte qu'elle stipule que l'administration de la Ville d'Ottawa et la prestation de services au public se fassent en français et en anglais conformément à la politique de bilinguisme adoptée par le Conseil municipal.

Ottawa étant la capitale nationale d'un pays bilingue, il est grand temps que la dualité linguistique canadienne consacrée par la Constitution soit reflétée officiellement au palier municipal. Au surplus, la ville accueille des millions de visiteurs chaque année et près du cinquième de sa population est francophone. La restructuration de la Ville d'Ottawa en 1999 était une occasion privilégiée de redresser la situation. Or, pour que la Ville devienne officiellement bilingue, il faut la coopération du gouvernement provincial, car les municipalités ontariennes n'ont pas le droit de se déclarer bilingues. Le gouvernement provincial doit inclure une clause sur l'égalité du français et de l'anglais à l'hôtel de ville d'Ottawa dans la Loi de 1999 sur la ville d'Ottawa.

LA PROMOTION
DE LA DUALITÉ
LINGUISTIQUE

CHAPITRE 6 :



Moderniser la gestion des ressources humaines dans la fonction publique fédérale n'est pas une chose facile, en particulier lorsqu'il s'agit en outre de mieux y intégrer les langues officielles. L'enjeu principal consiste à susciter un engagement plus profond des fonctionnaires envers la dualité linguistique en misant sur les avantages de la présence de deux langues et de deux cultures au sein de leur organisation. Ce respect des droits linguistiques des fonctionnaires fédéraux est un comportement éthique qui est au cœur même de la raison d'être d'une administration fédérale responsable. Des changements fondamentaux sont nécessaires : une plus grande responsabilisation; une meilleure reddition des comptes; une valorisation réelle du bilinguisme comme compétence de base; une formation linguistique plus ciblée; le développement accru du bilinguisme réceptif.

Sur le plan de la langue de travail, les gestionnaires doivent faire preuve de plus de leadership et de plus d'audace. Il faut à la fois mieux former les superviseurs (dont le niveau de bilinguisme laisse, pour plusieurs, encore à désirer) et changer les mentalités et les habitudes linguistiques.

Dans l'ensemble, la situation de la participation équitable est bonne. Toutefois, le déséquilibre dans les taux de participation des anglophones au Québec ne cesse d'inquiéter, surtout que ces taux progressent très lentement.

capacité bilingue suffisante pour que son personnel puisse en tout temps communiquer avec ses passagers dans les deux langues pour assurer leur sécurité.

Le Commissariat se réjouit des efforts qu'a faits la société pour accroître sa capacité bilingue sur le trajet transcontinental dans l'Ouest canadien. Ces efforts ont d'ailleurs porté fruit. Les enquêteurs ont estimé qu'en moyenne, 72 p. 100 des équipages affectés à la route transcontinentale durant la haute saison sont bilingues. VIA Rail estime que ce taux baisse à 33 p. 100 hors saison, mais les données recueillies lors de l'enquête indiquent plutôt un taux de 53 p. 100.

Bien que la Commissaire reconnaisse que le besoin d'assurer la sécurité des passagers est primordial, elle voudrait que VIA Rail établisse de façon plus claire la capacité bilingue dont elle a besoin pour répondre à cette exigence. Elle voudrait qu'en menant cet exercice VIA Rail tienne compte de la possibilité de déployer son personnel bilingue parmi les équipages de la façon la plus judicieuse possible. VIA Rail souligne que la convention collective avec ses employés et VIA Rail et son personnel s'apprêtent à entamer une prochaine ronde de négociations, elle pourrait profiter de l'occasion pour faire valoir ses besoins en matière d'affectation du personnel afin de pouvoir répondre aux exigences de la Loi.

En conclusion, la Commissaire voudrait que VIA Rail fasse une analyse plus rigoureuse du niveau de bilinguisme dont elle a besoin pour répondre à ses obligations à l'égard du public voyageur, y compris bien sûr sa sécurité, en accordant l'attention requise au déploiement judicieux de son personnel bilingue. En l'absence d'une telle analyse, il est difficile de porter un jugement objectif sur la politique d'embauche de la société. VIA Rail a indiqué qu'elle allait examiner attentivement les recommandations de la Commissaire et qu'elle avait d'ailleurs commencé à se pencher sur la mise en œuvre de la plupart d'entre elles. Nous ferons un suivi à cet égard au cours de 2003.

Air Canada a commencé à prendre des mesures pour s'assurer qu'elle a une participation équitable parmi ses pilotes mais elle doit poursuivre activement ses efforts dans ce domaine.

VIA Rail : Exigences linguistiques de certains postes et politique d'embauche

Une enquête a été lancée au cours du printemps 2000 pour examiner le bien-fondé d'une quarantaine de plaintes provenant de membres du personnel de VIA Rail qui travaillent à bord des trains affectés aux routes ferroviaires de l'Ouest canadien.

La majorité des plaintes alléguait que les exigences linguistiques de certains postes à bord de ces trains diminuaient injustement les chances d'emploi et d'avancement du personnel unilingue de la région.

Trois des postes dont les exigences linguistiques sont contestées s'exercent à bord de trains affectés au trajet transcontinental. L'enquête a révélé que les obligations linguistiques de VIA Rail envers les voyageurs justifiaient la dotation impériative de deux des postes bilingues, incluant celui de directeur des services. Compte tenu notamment du taux de bilinguisme important du personnel affecté à ce trajet, nous avons conclu qu'il n'était pas nécessaire de réserver toutes les affectations au troisième poste bilingue (coordonnateur adjoint des services) aux personnes qui satisfont déjà aux exigences linguistiques du poste. VIA Rail a exprimé certaines réserves à l'égard de cette recommandation et la Commissaire surveillera sa mise en œuvre lors de son suivi.

Un autre point soulevé relativement aux exigences linguistiques des postes avait trait à la dotation impériative des postes bilingues à bord de trains desservant des trajets qui ne sont pas désignés bilingues. L'enquête a révélé que cette pratique d'exiger le bilinguisme dès l'embauche nuisait injustement aux chances d'emploi et d'avancement du personnel unilingue. VIA Rail considère que la dotation impériative de ces postes se justifie pour des raisons de sécurité, d'autant plus qu'il n'y a généralement que deux ou trois employés desservant le public à bord de ces trains. Même lorsque la Loi ne l'oblige pas à offrir des services bilingues, la compagnie ferroviaire a effectivement le droit de désigner des postes bilingues si cette mesure est nécessaire pour assurer la sécurité de ses voyageurs. Dans de tels cas, la compagnie doit toutefois offrir une formation en langue seconde au personnel unilingue qui aspire à ces postes et qui est autrement qualifié. Par ailleurs, VIA Rail a fait valoir au SCT que certains des trajets en cause devraient être désignés bilingues.

Un dernier aspect des plaintes remettait en question la politique de VIA Rail de n'embaucher que des personnes bilingues pour pourvoir les postes de première ligne sur les trains de l'Ouest canadien. Depuis 1986, VIA Rail n'embauche effectivement que des personnes bilingues pour pourvoir aux postes de première ligne partout au Canada. La compagnie considère essentiel d'embaucher des personnes possédant les deux langues de manière à atteindre une

Air Canada doit s'assurer que ses effectifs de pilotes tendent à refléter la présence des francophones et des anglophones dans la société canadienne.

ENJEU

Commissariat

INTERVENTIONS

Air Canada

REACTIONS

- L'enquête du Commissariat sur la plainte de l'AGAQ révèle entre autres :
 - un manque chronique de données fiables sur la première langue officielle d'un grand nombre d'employés d'Air Canada;

En 2001, Air Canada a réalisé un sondage sur la langue de son personnel (résultats à venir).

RÉSULTAT ATTENDU

Qu'Air Canada fournisse en 2002 les résultats de son sondage en s'assurant que les données sont complètes.

- que des candidats francophones aux postes de pilote ne pouvaient subir leurs entrevues dans leur langue;

RÉSULTAT

Air Canada reconnaît maintenant aux candidats aux postes de pilotes le droit à des entrevues dans la langue officielle de leur choix.

- qu'Air Canada n'a jamais donné suite à l'engagement qu'elle avait pris en 1994 d'offrir toute la formation professionnelle en français à ses pilotes francophones.

RÉSULTAT ATTENDU

Qu'Air Canada offre une formation professionnelle en français aux pilotes francophones, d'ici l'automne 2002. Une évaluation complétée en 1993 a conclu qu'une formation professionnelle en français ne comporte aucun risque si on s'assure que les pilotes francophones possèdent aussi les compétences requises en anglais.

Les Forces canadiennes ont pris des mesures positives pour corriger les inégalités que pouvait créer la Politique du corps d'officiers bilingue. Le Commissariat évaluera au cours du prochain exercice financier les résultats de ces mesures pour s'assurer que les objectifs louables de cette politique ne compromettent pas de façon injustifiée les chances d'avancement du personnel militaire de chaque groupe linguistique.

La représentation francophone chez les pilotes d'Air Canada

Selon une plainte déposée par l'Association des gens de l'air du Québec (AGAQ) en janvier 2000, les pilotes francophones seraient sous-représentés au sein d'Air Canada. La Société estime qu'avant l'intégration de Canadien international, les francophones comptaient pour 12,5 p. 100 de ses effectifs de pilotes et elle reconnaît que ce taux a sûrement baissé depuis la restructuration.

Les Forces canadiennes doivent s'assurer que les militaires d'expressions française et anglaise ont des chances égales d'avancement.

ENJEU

Forces canadiennes

Commissariat



Processus de promotion

- La Commissaire a conclu dans son rapport d'enquête de décembre 2001 :
 - qu'il est acceptable de tenir compte de la connaissance de la langue seconde comme critère d'évaluation pour les promotions des officiers, le bilinguisme étant une preuve tangible de leadership;
 - que l'importance accordée au bilinguisme dans le cadre du processus de promotion devrait varier selon le grade.

Accès à la formation linguistique

- L'enquête du Commissariat a révélé que :
 - la Politique du corps d'officiers bilingue exige la connaissance des deux langues officielles même pour des postes unilingues;
 - en outre, la politique permet aux officiers d'être affectés à un poste bilingue même s'ils ne possèdent pas les compétences linguistiques requises, à condition de suivre une formation en langue seconde;

- Les officiers anglophones n'ont pas toujours la possibilité d'acquérir et de maintenir le haut niveau de connaissance du français dont ils ont besoin pour être promus aux grades supérieurs (ces derniers étant souvent affectés à des endroits où leur langue seconde est peu utilisée).

La Politique du corps d'officiers bilingue a été modifiée en mai 2001. La nouvelle version reconnaît que la formation linguistique doit être une priorité « opérationnelle » et qu'elle doit être offerte plus efficacement.

RÉSULTAT ATTENDU

Que le ministère de la Défense fournisse, en temps opportun, une formation en langue seconde et un programme de maintien des connaissances linguistiques qui soient efficaces et qui tiennent compte des caractéristiques propres au travail dans les Forces canadiennes.

RÉSULTAT ATTENDU

Que le ministère de la Défense identifie, d'ici septembre 2003, les postes qui nécessitent l'utilisation immédiate des deux langues officielles et s'assure que ces postes sont confiés à des officiers déjà bilingues au moment d'entrer en fonction.

RÉSULTAT ATTENDU

Que les Forces canadiennes entament, d'ici septembre 2003, une révision complète des postes d'officier et attribuent à chacun les exigences linguistiques qui sont objectivement nécessaires.

au sein des sociétés d'État assujetties à la Loi mais qui n'ont pas le Conseil du Trésor pour employeur. La Commissaire suivra de près les travaux entrepris par les institutions fédérales et par le Conseil fédéral du Québec en vue d'accroître la participation des anglophones dans la fonction publique fédérale de la province. Il est prioritaire de régler ce dossier dont les enjeux sont capitaux pour le développement de la communauté anglo-québécoise.

La Politique du corps d'officiers bilingue du ministère de la Défense

La Commissaire a été saisie de deux plaintes concernant la Politique du corps d'officiers bilingue des Forces canadiennes qui stipule que le bilinguisme est une exigence de base posée aux officiers de tous les grades.

La première plainte alléguait que le processus de promotion à un grade supérieur découlant de cette politique est discriminatoire envers les membres unilingues des Forces canadiennes. La politique, qui s'applique de façon uniforme à tous les officiers, prévoit que la connaissance de la langue seconde peut valoir jusqu'à 5 p. 100 de la note finale que le Conseil de promotion au mérite des Forces canadiennes attribue lors de l'évaluation des candidatures des officiers.

L'autre plainte portait sur le fait que les Forces canadiennes n'offrent pas aux anglophones suffisamment de programmes de formation en langue seconde et de maintien des connaissances linguistiques.

Tel n'est pas le cas dans la fonction publique fédérale au Québec, où le faible taux de participation anglophone continue de préoccuper la Commission. Même si elle a connu une légère augmentation par rapport à l'année précédente, la participation anglophone au Québec (excluant la partie québécoise de la région de la capitale nationale) se situait à 8 p. 100 au 31 mars 2001. La situation varie selon les institutions; toutefois, ce taux est deux fois plus élevé

La participation francophone représente 27 p. 100 des effectifs des organismes assujettis à la Loi, tandis que la participation anglophone se chiffre à 72 p. 100. Les deux groupes linguistiques sont bien représentés dans la majorité des secteurs d'activité, compte tenu des différents mandats et de la situation géographique des diverses institutions concernées.

État de la situation

Dans la partie VI de la Loi, le gouvernement s'engage à veiller à ce que les francophones et les anglophones aient des chances égales d'avancement au sein des institutions fédérales et à ce que les effectifs de ces dernières reflètent la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle. Bien qu'elle s'applique à l'ensemble du Canada, cette partie est étroitement liée à la partie V sur la langue de travail dans les régions désignées bilingues, car l'utilisation équitable des deux langues officielles dans les milieux de travail fédéraux passe nécessairement par une participation équitable des membres des deux groupes linguistiques.

La participation équitable des deux groupes linguistiques

Alors qu'il s'agit d'une seule et même société, la façon de régler les problèmes varie selon l'engagement et la volonté de la gestion locale. Au vu des plaintes récurrentes déposées par le personnel depuis plusieurs années, il est évident que les gestionnaires de la Société canadienne des postes à Montréal n'ont pas exercé la diligence voulue pour résoudre efficacement les problèmes linguistiques de leur région. Ils semblent désormais sensibilisés à l'importance de redresser la situation. Les actions qu'ils entreprendront au cours du prochain exercice témoignent de leur engagement; c'est au fruit qu'on reconnaît l'arbre. Il aurait pourtant été facile de suivre l'exemple de leurs collègues du Nouveau-Brunswick. À Moncton, les gestionnaires locaux ont fait preuve de leadership et se sont personnellement engagés à favoriser l'accroissement du français en milieu de travail. Ils se sont eux-mêmes occupés de rencontrer l'ensemble du personnel de la division des opérations postales afin de traiter du droit de travailler dans la langue de son choix et des obligations de l'institution à cet égard.

À Moncton, l'enquête complétée en 2001 a révélé que le milieu de travail n'était pas propice à l'utilisation du français.

RÉSULTAT

La gestion locale a accepté sans hésiter de mettre en œuvre les mesures recommandées.

De nouvelles plaintes ont été déposées depuis le dépôt du rapport final d'enquête en octobre 2001. Elles dénoncent encore la désignation linguistique de certains postes et la pénurie de personnel anglophone au sein d'un des bureaux de la région montréalaise. Ces plaintes font aussi état de la discrimination dont seraient victimes certains fonctionnaires ayant porté plainte auprès du Commissariat. L'instruction de ces plaintes est en cours.

Les enquêtes du Commissariat faites en 1999 et en 2000 à Montréal révèlent, entre autres, trois problèmes systémiques :

- le personnel anglophone n'a pas la possibilité de travailler dans sa langue dans la région montréalaise; les exigences linguistiques des postes ne sont pas déterminées de façon objective;
- et les anglophones sont fortement sous-représentés parmi les fonctionnaires québécois.

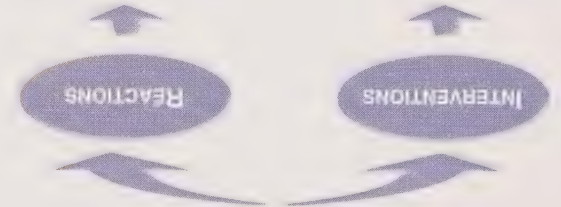
À l'été 2001, la Société avait commencé à revoir la désignation linguistique de certains postes et à prendre quelques mesures pour augmenter la participation des anglophones parmi son personnel, sans pour autant avoir amorcé la mise en œuvre des autres recommandations.

RÉSULTAT ATTENDU

Que la Société canadienne des postes revise les exigences linguistiques de tous les postes dans la région de Montréal et qu'elle instaure des mesures effectives pour favoriser davantage l'utilisation de l'anglais au travail, la formation des fonctionnaires et des cadres sur leurs droits et obligations en matière de langue, l'élaboration d'action pour embaucher des anglophones. La mise en œuvre des recommandations devrait créer un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Le Commissariat a entrepris un suivi officiel de la mise en œuvre des recommandations du rapport d'octobre 2001.

Commissariat



ENJEU

La Société canadienne des postes doit s'assurer que le milieu de travail est propice à l'utilisation des deux langues officielles, que tous les membres de son personnel ont des chances égales d'avancement et que les exigences linguistiques des postes sont désignées objectivement.

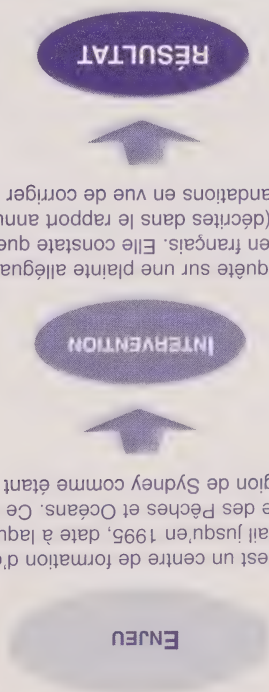
La Société canadienne des postes : deux approches différentes

Des anglophones à l'emploi de la Société canadienne des postes à Montréal ont déposé des plaintes portant sur la langue de travail, la participation équitable et la détermination des exigences linguistiques des postes. Ce phénomène n'est pas nouveau, car le Commissariat a reçu de nombreuses plaintes similaires depuis 1994. Parallèlement, des francophones de la Division des opérations postales à Moncton se sont plaint que le milieu de travail n'était pas propice à l'usage de leur langue.

En 2001, Pêches et Océans accepte de mettre en œuvre toutes les recommandations, dont celle de redonner au Collège son statut bilingue. Le ministère élabore un plan d'action pour permettre au personnel et aux étudiants de travailler et de recevoir la formation dans la langue de leur choix.

En 1999-2000, la Commissaire fait enquête sur une plainte alléguant que les élèves officiers et le personnel du Collège ne peuvent plus travailler en français. Elle constate que les francophones sont effectivement victimes de nombreuses inégalités (décrites dans le rapport annuel 2000-2001, p. 114). Elle soumet 17 recommandations en vue de corriger la situation.

Le Collège de la Garde côtière canadienne est un centre de formation d'envergure nationale. L'établissement a été désigné bilingue aux fins de la langue de travail jusqu'en 1995, date à laquelle le Collège est passé de la gouverne du ministère des Transports à celle du ministère des Pêches et Océans. Ce dernier a adopté la politique du Conseil du Trésor qui désigne la région de Sydney comme étant « unilingue anglaise ».



²⁰ Cette table est organisée dans le cadre des recherches-actions du CCG. Ces dernières sont réalisées par des groupes de gestionnaires et d'experts réunis en tables rondes pour réfléchir à certains thèmes et mettre au point des outils pratiques qui viendront appuyer le travail des gestionnaires.

L'exemple du Collège de la Garde côtière canadienne, situé à Sydney, en Nouvelle-Écosse, démontre de façon éloquente que le dépôt d'une plainte peut parfois donner lieu à des changements concrets importants au chapitre de la langue de travail. La présence d'une gestion responsable et encline à faire preuve de leadership pour promouvoir la dualité linguistique crée un milieu propice à l'utilisation de la langue de son choix.

Une plainte qui a mené loin : le Collège de la Garde côtière canadienne retrouve son statut bilingue

- En outre, les programmes de formation destinés aux cadres intermédiaires devraient leur suggérer des pratiques qui favorisent une plus grande utilisation des deux langues dans les activités quotidiennes. À ce sujet, le CCG a créé une Table sur la langue de travail²¹. Ses participants élaborent actuellement des moyens concrets que peuvent utiliser les gestionnaires, en particulier les cadres intermédiaires, pour créer un climat plus propice à l'utilisation des deux langues officielles. Les fruits de leur réflexion seront rendus publics au cours de la prochaine année.
- Que l'on soit fonctionnaire ou gestionnaire, le choix d'utiliser une langue ou l'autre dans ses activités quotidiennes repose sur divers autres facteurs, souvent complexes. Certains sont personnels, mais de nombreux facteurs institutionnels contribuent à la stagnation observée, notamment : l'absence de leadership soutenu dans un grand nombre d'institutions; des politiques codifiées à l'extrême qui génèrent la perception répandue que les langues officielles constituent un fardeau; le grand nombre de fonctionnaires et de gestionnaires qui connaissent mal ou ignorent leurs droits et leurs obligations en matière de langue de travail; finalement, la prévalence d'un ensemble d'attitudes et de conventions tacites qui nuisent au libre choix de l'une ou l'autre langue.

Mais aussi :

- Assurer le bilinguisme des superviseurs dans toutes les régions désignées bilingues : la capacité bilingue de cette catégorie de fonctionnaires est loin d'être satisfaisante. À titre d'exemple, plus de 30 p. 100 des gestionnaires des régions bilingues ne respectent pas la norme CBC exigée par leur poste.
- fin de la langue de travail. Les données du SCT démontrent que cette masse critique existe dans toutes les régions désignées bilingues du Canada, sauf celles situées au Québec, où les anglophones sont largement sous-représentés dans les ministères fédéraux.

Sensibiliser la haute gestion à son rôle à l'égard de la dualité linguistique

L'étude a permis de constater que le Bureau du Conseil privé ne tient aucune séance officielle pour informer les nouveaux sous-ministres et sous-ministres délégués ou autres chefs d'agence de leurs responsabilités à l'égard de la dualité linguistique et des langues officielles. Ces questions revêtent pourtant une grande importance.

Des mesures doivent donc être prises pour mieux informer les nouveaux membres de la haute fonction publique, des leur entrée en service, des exigences de la *Loi*, des valeurs qui la sous-tendent et de l'importance du leadership de la haute gestion pour intégrer ces valeurs à la culture organisationnelle d'une institution fédérale. Ceci est particulièrement important dans le cas des nombreux dirigeants d'institutions venant de l'extérieur de la fonction publique qui sont nommés par décret et qui ignorent la culture de la fonction publique et leurs obligations linguistiques.

La langue de travail

La partie V de la *Loi* oblige les institutions fédérales situées dans les régions désignées bilingues à créer un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles³¹. Cette mesure vise à permettre à tous les citoyens et à toutes les citoyennes, francophones comme anglophones, de participer activement à l'administration de leur État. Il s'agit fondamentalement d'une question de démocratie.

État de la situation

En matière de langue de travail, les progrès sont lents : la fonction publique du Canada est toujours loin de constituer une organisation véritablement bilingue. Si les principaux instruments de travail et les services de ressources humaines sont désormais généralement offerts dans les deux langues officielles, les communications quotidiennes entre collègues ou avec les supérieurs ont encore fortement tendance à se dérouler dans une seule langue. Cette situation apparaît d'autant plus problématique que de nouvelles pratiques (comme la gestion horizontale et l'utilisation généralisée du courriel) transforment l'environnement de travail des fonctionnaires et entraînent un nombre croissant de rencontres et d'échanges informels.

Au cours de la dernière année, le Commissariat a procédé à plusieurs consultations et analyses en vue d'établir des orientations pour accroître l'usage des deux langues officielles au sein de la fonction publique. Bien sûr, deux conditions demeurent indispensables pour y parvenir : Assurer la présence d'une masse critique de fonctionnaires des deux groupes linguistiques dans toutes les catégories d'emploi des régions désignées bilingues aux

³¹ Les fonctionnaires fédéraux ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix au Nouveau-Brunswick, dans la région de la capitale nationale et dans certaines autres parties du Québec et de l'Ontario. Voir cartes en annexe.

³⁰ Commissariat aux langues officielles, *Une haute fonction publique qui reflète la dualité linguistique canadienne* (2002).

Par ailleurs, il n'existe aucune exigence linguistique pour les postes de sous-ministres et de sous-ministres délégués et leur connaissance de la langue seconde n'est pas évaluée de façon formelle. Même si le gouvernement considère que la grande majorité de ces hauts fonctionnaires est bilingue, ceci constitue une anomalie importante. Comme ces personnes occupent les plus hautes charges de la fonction publique et qu'elles ont une influence considérable sur la création d'un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles, elles doivent avoir une bonne maîtrise des deux langues et celle-ci doit être évaluée de façon formelle. Il est paradoxal que le gouvernement exige le bilinguisme pour ses cadres (EX), mais ne le fasse pas pour ceux et celles qui sont à la tête de l'administration fédérale.

Donnée fort inquiétante, 20 p. 100 des sous-ministres adjoints n'ont pas encore atteint le niveau du bilinguisme exigé par leur fonction, alors que l'échance fixée pour que les titulaires des postes de direction soient bilingues au niveau CBC est mars 2003. La Commissaire a indiqué clairement que cette échéance ne doit pas être de nouveau repoussée.

Bilinguisme des sous-ministres et des sous-ministres adjoints : nettement moins bien

L'étude met en lumière un rééquilibrage de la participation des francophones et des anglophones au sein de la haute fonction publique. Un peu plus de 30 p. 100 des sous-ministres sont francophones comparativement à moins de 16 p. 100 en 2000. Par ailleurs, les francophones et les anglophones représentent 25 p. 100 et 75 p. 100 respectivement des sous-ministres adjoints. Il s'agit d'une belle réussite de la part du gouvernement et la Commissaire l'encourage à maintenir le cap à cet égard.



Profil linguistique : une amélioration notable

Dans le contexte du changement que doit subir la fonction publique afin que la dualité linguistique fasse partie intégrante de sa culture, le Commissariat a fait une étude sur les caractéristiques essentielles des hauts dirigeants administratifs du pays³⁰. Ces caractéristiques sont les suivantes : la représentation équilibrée des deux groupes linguistiques, la compétence linguistique des hauts dirigeants, le degré d'information de ces derniers sur les objectifs et valeurs de la Loi et le régime de reddition des comptes qu'ils sont tenus de respecter (ce dernier élément est abordé p. 66).

La haute fonction publique donne-t-elle l'exemple?

<p><i>Changer la culture organisationnelle des institutions</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Susciter un engagement plus profond des fonctionnaires envers la qualité linguistique en misant sur les avantages de la présence de deux langues et de deux cultures au sein de leur organisation. • Favoriser l'intégration des grands objectifs et de la valeur du bilinguisme officiel. • Susciter une meilleure compréhension réciproque des deux groupes linguistiques.
<p><i>Accroître l'obligation de rendre compte de la haute gestion fédérale et redéfinir le cadre de gouvernance de la gestion des langues officielles</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obliger les hauts fonctionnaires à rendre des comptes plus rigoureux sur le rendement de leur organisation en matière de langues officielles. Le SCT doit définir les résultats attendus pour permettre aux sous-ministres d'évaluer le rendement de leur institution. • Remplacer les règles précises par des principes de base clairs, en laissant aux institutions le soin d'en déterminer les modalités de mise en œuvre. Le SCT doit toutefois continuer de vérifier périodiquement si les institutions satisfont aux résultats attendus.
<p><i>Valoriser le bilinguisme comme compétence de base</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Considérer la connaissance du français et de l'anglais comme une compétence de base, au même titre que les autres compétences professionnelles requises. • Avoir recours plus fréquemment à la dotation impérative. • Éliminer la prime au bilinguisme : le bilinguisme devrait faire partie des exigences cotées pour la classification des postes (ou des fonctions) et, à ce titre, être sur le même pied que les autres compétences requises.
<p><i>Réorienter la formation linguistique</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter la formation linguistique des employés à leur réalité quotidienne en situation de travail. • Mettre fin aux longues listes d'attente. • Intégrer la formation linguistique aux plans de formation et de perfectionnement des fonctionnaires.
<p><i>Mettre l'accent sur le bilinguisme réceptif</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encourager les fonctionnaires à acquérir une bonne compréhension de la langue seconde afin qu'ils puissent évoluer aisément dans un environnement bilingue (les hauts fonctionnaires devraient avoir aussi une connaissance active de l'autre langue).

La Commissaire recommande au gouvernement de veiller à ce que les lois et les politiques qui seront adoptées pour donner suite à l'exercice de modernisation de la gestion des ressources humaines contribuent à réaliser les objectifs de la Loi sur les langues officielles.

RECOMMANDATION 6

En avril 2001, le gouvernement fédéral s'est lancé dans un vaste exercice de modernisation de la gestion de ses ressources humaines. La Commissaire a demandé au gouvernement de profiter de cette modernisation pour veiller à ce que les langues officielles y occupent la place centrale qui leur revient. Les propositions qu'elle a soumises à la présidente du Conseil du Trésor comportent cinq objectifs stratégiques.

La modernisation de la gestion des ressources humaines : une occasion à ne pas manquer

Les langues officielles sont encore souvent greffées artificiellement au fonctionnement de l'État. La dualité linguistique est l'un des principaux traits de la spécificité canadienne et il est essentiel que la fonction publique la reflète et intègre les valeurs qui la sous-tendent. Ce chapitre présente les orientations que la Commissaire a suggérées au SCT pour y parvenir, de même que les dossiers dont elle a traité au cours du dernier exercice concernant la langue de travail et la représentation équitable des deux groupes linguistiques au sein de la fonction publique.

UNE FONCTION PUBLIQUE QUI REFLETE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE CANADIENNE

CHAPITRE 5 :

UNE FONCTION
PUBLIQUE QUI
REFLÈTE LA DUALITÉ
LINGUISTIQUE
CANADIENNE

CHAPITRE 5 :



Le principe d'offrir systématiquement des services dans les deux langues officielles dans les bureaux fédéraux désignés bilingues est acquis depuis longtemps. Malheureusement, plusieurs institutions ont fini par croire que cela allait de soi, qu'il n'y avait pas lieu de se demander (encore moins de *vérifier*) s'il pouvait y avoir un certain décalage entre la théorie et la pratique. En fait, les études et les suivis du Commissariat en la matière, ainsi que les plaintes reçues, ont confirmé l'existence, dans de nombreux cas, d'un large fossé.

Fort heureusement, le SCT a reconnu la nécessité de prendre un virage. L'important maintenant, c'est de presser la cadence. Cela est vrai d'ailleurs pour tous les problèmes qui ont été signalés dans le présent chapitre. Trop souvent le décorticage des difficultés et l'analyse des solutions de rechange sont devenus un exercice en soi. On finit parfois par oublier que les clients attendent avec une impatience grandissante les améliorations qui s'imposent. Le médecin qui prend trop de temps à poser un diagnostic n'offre pas au patient en temps opportun le traitement dont il a besoin... et son état risque de se détériorer, malgré toute la bonne volonté du monde.

En fait, le thème qui sous-tend le présent rapport est la nécessité de faire diligence. La diligence n'est-elle pas l'une des vertus cardinales du bon administrateur? Peut-on se targuer d'être un leader si on néglige un élément essentiel des services qu'on offre aux contribuables?

Le ministère de la Justice n'a pas encore modifié son règlement d'application. Il est impératif que le ministère y voie sans plus tarder pour accorder une reconnaissance statutaire aux garanties linguistiques reconnues dans les ententes conclues avec les Villes d'Ottawa et de Mississauga. La simple reconnaissance de ces droits dans le cadre d'ententes ne sera pas suffisante pour qu'un justiciable réussisse à obtenir l'annulation d'une poursuite qui ne respecterait pas ses droits linguistiques. Des modifications réglementaires supplémentaires seront requises lorsque le ministère aura conclu une entente avec le gouvernement de l'Ontario.

Le ministère n'a toujours pas réussi à s'entendre avec le gouvernement de l'Ontario. La Cour fédérale a accordé au ministère de la Justice un délai supplémentaire d'une année pour lui permettre de se conformer pleinement à son ordonnance. Le ministère a accepté d'informer périodiquement la Commissaire et l'AJEFO de ses discussions avec le gouvernement ontarien et de les consulter sur toutes les mesures envisagées par les parties.

Les ententes entre le ministère et les deux villes ont été révisées de façon satisfaisante.

RÉSULTATS

En 1998, le Commissaire d'alors dépose un recours en Cour fédérale au nom de l'AJEFO pour obliger le ministère de la Justice à donner suite aux recommandations. Le 23 mars 2001, le juge donne raison à la Commissaire et ordonne au ministère de prendre les mesures nécessaires (législatives, réglementaires ou autres) et en particulier de revoir, dans un délai d'un an, le projet d'accord avec le gouvernement de l'Ontario et les ententes avec la Ville de Mississauga et la Ville d'Ottawa pour s'assurer que les droits linguistiques des personnes qui font l'objet de telles poursuites sont respectés²⁹.

dans les ententes négociées avec les provinces et les municipalités.

En 1997, le Commissariat enquête sur une plainte déposée par l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO). Le rapport d'enquête recommande au ministère de la Justice de prévoir des garanties linguistiques

INTERVENTIONS

Le ministère de la Justice a conclu un projet d'accord général avec le gouvernement de l'Ontario, et des ententes avec la Ville de Mississauga et la Ville d'Ottawa, leur déléguant le traitement des contraventions de stationnement et la perception d'amendes en vertu de la *Loi sur les contraventions* fédérale. Ce projet d'accord et ces ententes ne prévoient pas de garanties linguistiques équivalentes à celles accordées aux accusés par les articles 530 et 530.1 du *Code criminel* et par la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*.

ENJEU

Quelques initiatives à souligner

Les gouvernements du Manitoba et de la Saskatchewan ont récemment lancé des initiatives en matière d'accès à la justice qui devraient être une source d'inspiration pour toutes les autres provinces et les territoires du pays. Le gouvernement fédéral doit encourager de telles initiatives et favoriser la mise sur pied de projets-pilotes, comme il l'a fait au Manitoba.

En effet, le gouvernement du Manitoba – en partenariat avec le

gouvernement du Canada – a amorcé la mise en œuvre du modèle de guichet unique en matière de services judiciaires dans les deux langues officielles, comme l'a proposé le juge Charlier dans son rapport sur les services en français au sein du gouvernement manitobain²⁷. Un projet en ce sens est en cours à Saint-Pierre-Jolys.

En Saskatchewan, le ministre de la Justice a annoncé l'établissement d'une politique pour encadrer les services judiciaires en français, incluant la mise en place d'une Cour provinciale bilingue itinérante. L'Association des juristes d'expression française de la Saskatchewan (AJEFS) et l'Assemblée communautaire fransaskoise (ACF) collaborent activement à ce projet qu'elles avaient suggéré²⁸. Cette initiative constitue un événement historique et témoigne d'une volonté ferme de la part du gouvernement provincial de permettre aux Fransaskois et aux Fransaskoises d'avoir accès à la justice dans leur langue.

La Loi sur les contraventions : la mise en œuvre se fait attendre

Adoptée en 1992, la *Loi sur les contraventions* prévoit une procédure simplifiée de poursuite pour les infractions aux lois et règlements fédéraux. Cette loi permet au contrevenant de payer l'amende sans devoir comparaître devant un tribunal, ce qui lui évite de subir les contrechocs d'une condamnation pour une infraction fédérale (p. ex. casier judiciaire). À la suite d'une modification apportée en 1996, la *Loi sur les contraventions* prévoit que le ministère de la Justice peut conclure une entente avec un gouvernement provincial, territorial ou municipal afin de permettre à ce dernier d'émettre des contraventions ou de poursuivre des particuliers pour des infractions aux lois et règlements fédéraux.

²⁷ Charlier, Richard (1998). *Avant toute chose, le bon sens : un rapport et des recommandations sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba*. Manitoba : Commissaire l'honorable juge Richard Charlier.

²⁸ *Mémoire relatif à l'établissement d'une Cour provinciale bilingue itinérante en Saskatchewan*, AJEFS et ACF, 26 novembre 2001.



²⁰ R. c. Beaulac, [1999] 1 R.C.S. 768.

²⁵ L'Ontario a depuis lors adopté des procédures administratives.

²⁶ Commissariat aux langues officielles, *L'utilisation équilibrée du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada* (1995). Le Commissariat a par la suite réalisé deux autres études : *L'utilisation équilibrée du français et de l'anglais devant les tribunaux fédéraux et devant les tribunaux administratifs fédéraux qui exercent des fonctions quasi judiciaires* (1999) et *Les obligations des représentants de la Couronne fédérale en matière de langues officielles dans la province du Nouveau-Brunswick* (2000).

Les obligations qui incombent à l'État en vertu des articles 530 et 530.1 du *Code criminel* (droit d'un procès dans sa langue) nécessitent d'être précisées davantage à la lumière de la décision de la Cour suprême dans l'affaire *Beaulac*.²⁶

Le gouvernement devra affecter les ressources nécessaires à la mise en œuvre des solutions identifiées dans l'étude nationale du ministère de la Justice. La Commissaire suivra avec intérêt les suites que le ministre entend donner à cette initiative. Pour important qu'il soit de ne point faire vite au détriment de faire bien, encore faut-il agir afin d'aboutir à des solutions.

ATTENDUS

2001 : Le ministère de la Justice commande une étude nationale pour faire le point sur la disponibilité des services judiciaires en français et en anglais partout au Canada (en matière criminelle, de divorce et de faillite) et évaluer l'efficacité des structures en place dans les provinces et les territoires.

1995-2000 : Aucune réaction du ministère de la Justice, si ce n'est la publication d'un document de travail resté sans lendemain.

RÉSULTATS

En 1995, le Commissariat mène une étude sur l'utilisation du français et de l'anglais devant les tribunaux du Canada²⁷ qui révèle, entre autres, que les justiciables ne sont pas informés de leur droits linguistiques; qu'aucune province ou territoire n'a de procédure administrative (sauf le Nouveau-Brunswick²⁸); qu'il n'y a pas suffisamment de juges bilingues dans les cours provinciales; que les services d'interprétation sont inadéquats dans de nombreuses juridictions.

INTERVENTION

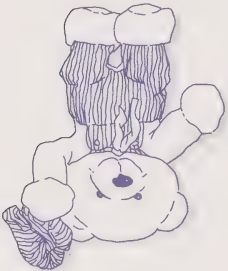
Le droit de tout citoyen et de toute citoyenne d'employer le français ou l'anglais devant les tribunaux du Canada est l'un des droits linguistiques fondamentaux de notre pacte confédératif, mais pourtant, l'égalité d'accès au système de justice dans les deux langues officielles n'est pas encore acquise.

ENJEU

La nouvelle Agence de sécurité du transport aérien : chapeau!

En bout de piste, les plans et les engagements de la Société seront évalués à l'aune de résultats concrets, notamment l'amélioration des services en français offerts depuis beaucoup trop longtemps et de la façon dont les plaintes sont traitées par la Société. Les voyageurs canadiens sont en droit de s'attendre à de meilleurs services dans leur langue de la part du principal transporteur canadien. La Commissaire suivra de très près l'évolution de la situation.

En réaction aux événements tragiques du 11 septembre 2001, le gouvernement fédéral a décidé d'assumer la responsabilité du contrôle des passagers dans les aéroports du pays. Au fil des ans, ces contrôles ont suscité de multiples plaintes de passagers qui auraient voulu subir ces contrôles dans la langue officielle de leur choix. Les responsables du ministère des Transports ont eu l'heureuse initiative de consulter la Commissaire dès les premières étapes de l'élaboration du projet de loi C-49 prévoyant la création de cette « Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ».



La Commissaire a fortement encouragé le gouvernement canadien à profiter de l'occasion pour veiller à ce que les contrôles de sécurité des passagers préalables aux embarquements soient dorénavant toujours effectués en français et en anglais. L'attitude proactive du ministère des Transports dans ce dossier devrait contribuer à résoudre les problèmes récurrents dans ce domaine. Le projet de loi C-49 a reçu la sanction royale en mars 2002. La nouvelle agence est une société d'État pleinement assujettie à la Loi.

L'accès à la justice dans les deux langues officielles : la lumière au bout du tunnel?

« Notre Cour a reconnu que l'égalité réelle est la norme applicable en droit canadien. Quand on instaure le bilinguisme institutionnel dans les tribunaux, il s'agit de l'accès égal à des services de qualité égale pour les membres des collectivités des deux langues officielles au Canada. Le Parlement et les législatures provinciales le savaient quand ils ont réagi à la trilogie [...] et ont reconnu que les dispositions de 1988 seraient promulguées par des mécanismes de transition, accompagnés d'une aide financière qui permettrait de fournir les services institutionnels nécessaires. »

R. c. Beaulac, [1999] 1 R.C.S. 768, à 789-790

En août 2000, le ministre des Transports a demandé à M^{me} Debra Ward d'examiner les répercussions de la fusion Air Canada/Canadien international sur la population canadienne. Elle a déjà soumis des rapports provisoires et son rapport final est attendu à la fin de l'été 2002.

améliorer la situation.

Dans son rapport provisoire de février 2002, l'observatrice indépendante constate à peu près les mêmes lacunes que la Commissaire et le Comité mixte permanent des langues officielles. Elle se réjouit de l'engagement ferme du président d'Air Canada à

Observatrice indépendante de la restructuration de l'industrie du transport aérien²³

À l'issue d'audiences, le Comité dépose en février 2002 un rapport dans lequel il demande à Air Canada de se doter d'un plan d'action.

Comité mixte permanent des langues officielles

À la suite d'une médiation demandée par la Cour, une entente est conclue entre le Commissariat, Air Canada et les syndicats de la Société en novembre 2001. Elle prévoit entre autres qu'Air Canada discute avec ses syndicats de l'aménagement de ses ressources humaines pour assurer la prestation de services bilingues et qu'elle fasse rapport à la Commissaire dans les six mois.

En raison du grand nombre de plaintes récurrentes, le Commissaire aux langues officielles intente en 1996 deux recours judiciaires, d'une part, pour obliger Air Canada à fournir des services bilingues aux aéroports de Toronto (Pearson) et de Halifax et, d'autre part, pour éclaircir le statut des conventions collectives (règle d'ancienneté) par rapport aux dispositions de la Loi sur les langues officielles.

Recours judiciaires

INTERVENTIONS

Devant les difficultés continues qu'elle éprouve pour se conformer à la Loi, Air Canada doit passer d'une approche réactive à une démarche proactive à un rythme accéléré.

ENJEU

Air Canada : besoin d'une poussée continue

La décision du CRTC qui a résulté de la plainte aura pour effet d'augmenter de façon substantielle le nombre de Canadiennes et de Canadiens qui pourront avoir accès aux débats de la Chambre des communes dans les deux langues officielles. Le sain exercice de la démocratie exige que la population puisse entendre les élus fédéraux dans la langue officielle de son choix.

RÉSULTAT ATTENDU

Le rapport final prévu pour la fin de l'été 2002 devrait contenir des recommandations pour aider Air Canada à s'acquitter de ses obligations linguistiques.

RÉSULTAT ATTENDU

Le plan doit notamment contenir des objectifs précis avec des échéanciers raisonnables et prévoir des indicateurs de rendement vérifiables. Il doit comprendre également des mesures spécifiques pour régler les difficultés liées à l'acquisition de Canadien international et des transporteurs régionaux.

RÉSULTAT ATTENDU

Air Canada doit présenter des mesures précises avant la fin de l'été 2003, à la suite de discussions avec ses syndicats pour améliorer réellement ses services aux deux aéroports.

davantage aux exigences de la Loi.

Le dernier rapport annuel a fait amplement état des problèmes systémiques d'Air Canada en matière de langues officielles (voir p. 79 du rapport 2000-2001). La Société a, une fois de plus, été l'institution ciblée par le plus grand nombre de plaintes durant la dernière année et la plupart des plaintes dénonçaient des problèmes récurrents. Le transporteur aérien a néanmoins fait des efforts encourageants au cours des derniers mois afin de se conformer aux exigences de la Loi.

ENJEU

La Loi oblige la Chambre des communes à s'assurer que tous les membres du public canadien ont un accès égal aux débats parlementaires dans la langue de leur choix. Or, les cablodistributeurs canadiens ne sont pas tenus de fournir à leurs abonnés la diffusion des débats de la Chambre des communes et de ses comités dans les deux langues officielles. Les Canadiennes et Canadiens n'ont donc pas un accès égal aux débats parlementaires dans les deux langues officielles.

INTERVENTIONS

Enquête sur une plainte d'un citoyen anglophone du Nouveau-Brunswick qui dénonce le fait de ne pas pouvoir bénéficier de la diffusion intégrale des débats dans sa langue. À l'automne 2000, la Commissaire conclut que la Loi oblige la Chambre des communes à s'assurer que tous les membres du public canadien ont un accès égal aux débats parlementaires dans les deux langues officielles. Elle demande à la Chambre de mettre en place des mesures à cet effet.

Interventions parlementaires

PRINTemps 2001 :

- La Commissaire comparait devant le Comité mixte permanent des langues officielles pour présenter les conclusions de son rapport d'enquête.
- Le Comité mixte permanent des langues officielles publie un rapport dans lequel il recommande au CRTC d'obliger les cablodistributeurs à diffuser les débats parlementaires dans les deux langues officielles.

Interventions judiciaires

HIVER 2000 :

- Le plaignant dépose un recours pour que la Cour fédérale ordonne à la Chambre des communes de diffuser ses débats dans les deux langues officielles.

HIVER 2001 :

- L'affaire est entendue en Cour fédérale et la Commissaire intervient pour défendre ses recommandations ainsi que l'application de la Loi à la Chambre des communes²¹.

Intervention devant le CRTC

PRINTemps 2001 :

- La Commissaire soumet un mémoire détaillé pour expliquer sa position au CRTC.

RÉSULTATS

À l'automne 2001, le CRTC décide d'obliger les cablodistributeurs à diffuser les débats de la Chambre des communes dans les deux langues officielles en distribuant aux foyers deux signaux audio par technologie SCES²².

²¹ *Quigley et Canada (Chambre des communes)*, Cour fédérale, T-2395-00; audition à Halifax le 5 décembre 2001. La Cour n'avait toujours pas rendu son jugement au 31 mars 2002.

²² *CRTC Avis public 2001-115* (novembre 2001). Cette décision, qui entrera en vigueur en septembre 2002, vise toutes les entreprises de cablodiffusion par satellite, de même que les cablodistributeurs qui comptent plus de 2 000 abonnés.

Guichet emplois : est-ce enfin le bon système?

Cette politique, quoiqu'un peu tardive, contient plusieurs des principes énoncés dans l'étude de 1998 et, en ce sens, elle peut contribuer à améliorer l'offre de services bilingues, pourvu qu'un suivi adéquat soit assuré. La politique comporte néanmoins des lacunes : elle n'oblige pas les institutions à rendre compte de la mise en œuvre des principes directeurs et ne prévoit aucune disposition pour garantir les droits linguistiques des fonctionnaires fédéraux lorsqu'un service est transféré. Lors de la privatisation de services, on fera du cas par cas en tenant compte de l'intérêt public. La Commissaire suivra de près la façon dont la politique sera appliquée par les institutions au cours des prochaines années.

Voilà bientôt vingt ans que le Commissariat aux langues officielles dénonce la piètre qualité des traductions dans les deux langues officielles des offres d'emploi des employeurs du secteur privé affichées par le gouvernement fédéral. Le système de traduction mis en place par Développement des ressources humaines Canada (DRHC) en 1995 a amélioré la situation, sans toutefois parvenir à en corriger toutes les lacunes. À l'instar de son prédécesseur, la Commissaire est intervenue auprès des membres de la haute gestion du ministère pour les sensibiliser à l'importance de fournir des services de qualité comparable dans les deux langues officielles. Plus récemment, le ministère a mis en place un nouveau système de traduction automatique adapté à son site *Guichet emplois*. Le nouveau système emploie les signes diacritiques et il est doté de dictionnaires terminologiques que des chercheurs étoffent actuellement. De plus, des traducteurs vérifieront la qualité des traductions produites par ce système, fruit de la collaboration de linguistes, de spécialistes de la traduction automatique et de concepteurs informatiques. Le ministère prévoit abandonner son ancien système de traduction si la qualité des résultats se confirme. La Commissaire continue de suivre la réalisation de ce projet.

Ces deux exemples (la *Politique sur les différents modes de prestation de services* et *Guichet emplois*) illustrent bien la difficulté qu'a l'appareil fédéral à agir rapidement lorsque des problèmes sont portés à son attention. On ne peut guère parler de diligence lorsque le gouvernement met sept ans à élaborer une politique.

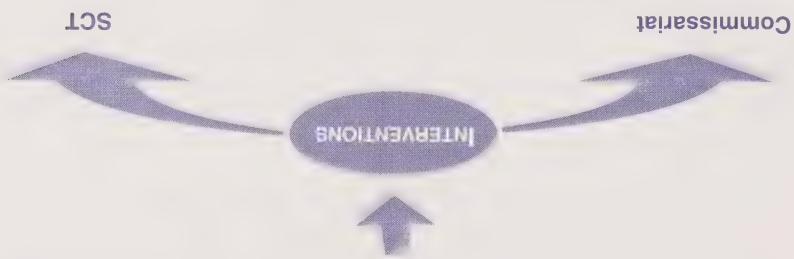
La télédiffusion des débats parlementaires par l'entremise de la chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC)

Cette affaire montre comment la plainte d'un seul individu déterminé peut servir de catalyseur pour faire évoluer les institutions fédérales et provoquer de grands changements qui ont une incidence réelle dans la vie des Canadiens et des Canadiennes!

La Politique sur les différents modes de prestation de services : un pas dans la bonne direction... mais combien lent

ENJEU

Les institutions fédérales ont subi d'importantes restructurations depuis quelques années (p. ex. dévolution de responsabilités aux provinces, privatisations). Ces transformations ont entraîné de nouveaux modes de prestation de services qui ne respectent pas toujours les droits acquis de la population et des fonctionnaires en matière de langues officielles¹⁹.



En 1996, à la suite de plaintes reçues, le Commissaire d'alors demande au premier ministre d'adopter une politique gouvernementale protégeant l'intégrité des droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes.

En 1998, le Commissariat publie une étude qui expose les cinq principes devant être respectés lors des dévolutions et demande au gouvernement d'élaborer une politique en ce sens.

Le président du SCT annonce la création d'un groupe de travail (le groupe Fontaine) pour étudier la question.

En 1999, publication du rapport du groupe du travail, qui rappelle au gouvernement ses obligations en matière de langues officielles. Il invite le gouvernement à se doter d'un plan directeur en ce domaine.

Le SCT s'engage à donner suite aux recommandations du Commissaire et du Rapport Fontaine.

En 2000, publication d'une ébauche de politique.

La Commissaire dénonce le fait que l'ébauche de politique ne respecte pas les principes directeurs énoncés dans l'étude de 1998.

En 2001, la Commissaire presse le gouvernement d'agir avec plus de diligence dans ce dossier.

RÉSULTAT

Publication en février 2002 de la nouvelle Politique sur les différents modes de prestation de services²⁰ du Secrétariat du Conseil du Trésor.

¹⁹ À titre d'exemple, voir la section sur la Loi sur les conventions, p. 59-60.
²⁰ Voir http://www.tbs-sct.gc.ca/Pubs_Pubs_pol/opepubs/TB_TB4/asd-dmps_f.html.

RECOMMENDATION 5

La Commissaire recommande au gouvernement d'allouer des ressources adéquates pour que le Secrétariat du Conseil du Trésor puisse assumer pleinement son rôle de surveillance et d'évaluation des organismes fédéraux.

Accélérer la cadence

Même si la mise en œuvre des recommandations est amorcée, le SCT doit l'accélérer, en collaboration avec les autres institutions visées, le cas échéant. L'affectation de ressources adéquates est essentielle pour permettre au SCT d'assumer pleinement son rôle de surveillance et d'évaluation des organismes fédéraux.

- La Direction des langues officielles du SCT élabore un cadre de surveillance selon lequel les institutions fédérales rendront compte annuellement de la mesure dans laquelle elles ont atteint les objectifs du programme des langues officielles.
 - Le SCT a entrepris de revoir ses politiques et de les mettre à jour afin de mettre l'accent sur les valeurs et les principes plutôt que sur les codes.
 - Le SCT élabore une grille d'analyse, accompagnée de normes, afin de permettre aux institutions de déterminer le nombre de postes bilingues requis pour répondre aux besoins réels de services dans les deux langues officielles.
 - Le SCT s'est engagé à veiller à ce que les cadres des institutions fédérales atteignent le niveau CBC dans leur langue seconde à l'échéance de 2003.
- Cinq recommandations n'ont pas été mises en œuvre, notamment :**
- La mise sur pied d'un programme de formation à l'intention de tous les gestionnaires pour les sensibiliser aux attitudes et aux valeurs propres à instaurer une culture organisationnelle favorable à la dualité linguistique : bien que des discussions aient été entamées avec le Centre canadien de gestion (CCG), rien de concret n'a été mis sur pied. Il est à noter que le CCG s'est montré ouvert et intéressé; toutefois, son financement dépend du Conseil du Trésor.
 - Les mesures pour assurer la présence de ressources bilingues adéquates dans les bureaux désignés, dont l'utilisation accrue de la dotation publique présentement en cours avant du projet de modernisation de la fonction publique

La prestation des services fédéraux au public dans les deux langues officielles est une composante importante de la dualité linguistique canadienne. La façon de dispenser des services aux citoyens évolue constamment, et il importe donc de suivre la situation de près afin de s'assurer que la dualité linguistique demeure au cœur de la prestation des services.

Mise en œuvre du rapport *Un changement de culture s'impose*

En 2001, la Commissaire a publié un bilan des suivis effectués entre 1996 et 2000 dans les bureaux fédéraux désignés bilingues aux fins de la langue de service¹⁸. Il révélait que la situation ne s'était pas améliorée depuis 1994 (dans près de 30 p. 100 des cas, les services n'étaient pas disponibles en français). La Commissaire adresse alors 22 recommandations aux autorités politiques et administratives pour qu'elles veillent à ce que la prestation de services de qualité équivalente en français et en anglais devienne une partie intégrante de la culture organisationnelle des institutions fédérales.

Près d'un an après la publication de ce rapport, un suivi a été effectué pour vérifier la mise en œuvre des recommandations par le SCT, à qui s'adressait la majorité d'entre elles.

État de la mise en œuvre

Quatre des 22 recommandations ont déjà été mises en œuvre, par exemple :

- Le SCT a pris des mesures concrètes pour augmenter la visibilité du programme des langues officielles par l'entremise des conseils fédéraux et inciter les institutions qui en font partie à partager entre elles leurs pratiques exemplaires.
- Le SCT a aussi demandé aux institutions de mettre à jour les données dans Burolis, le répertoire des bureaux désignés bilingues.
- En outre, 13 des recommandations sont en voie d'être mises en œuvre, dont les suivantes :
- Le SCT a mené des exercices de sensibilisation auprès du Comité consultatif des ministères et celui des sociétés d'État sur les langues officielles.

¹⁸ Commissariat aux langues officielles, *Bilan national des services au public en français et en anglais : Un changement de culture s'impose* (2001). Les résultats de cette étude ont été présentés dans le dernier rapport annuel (voir p. 75).

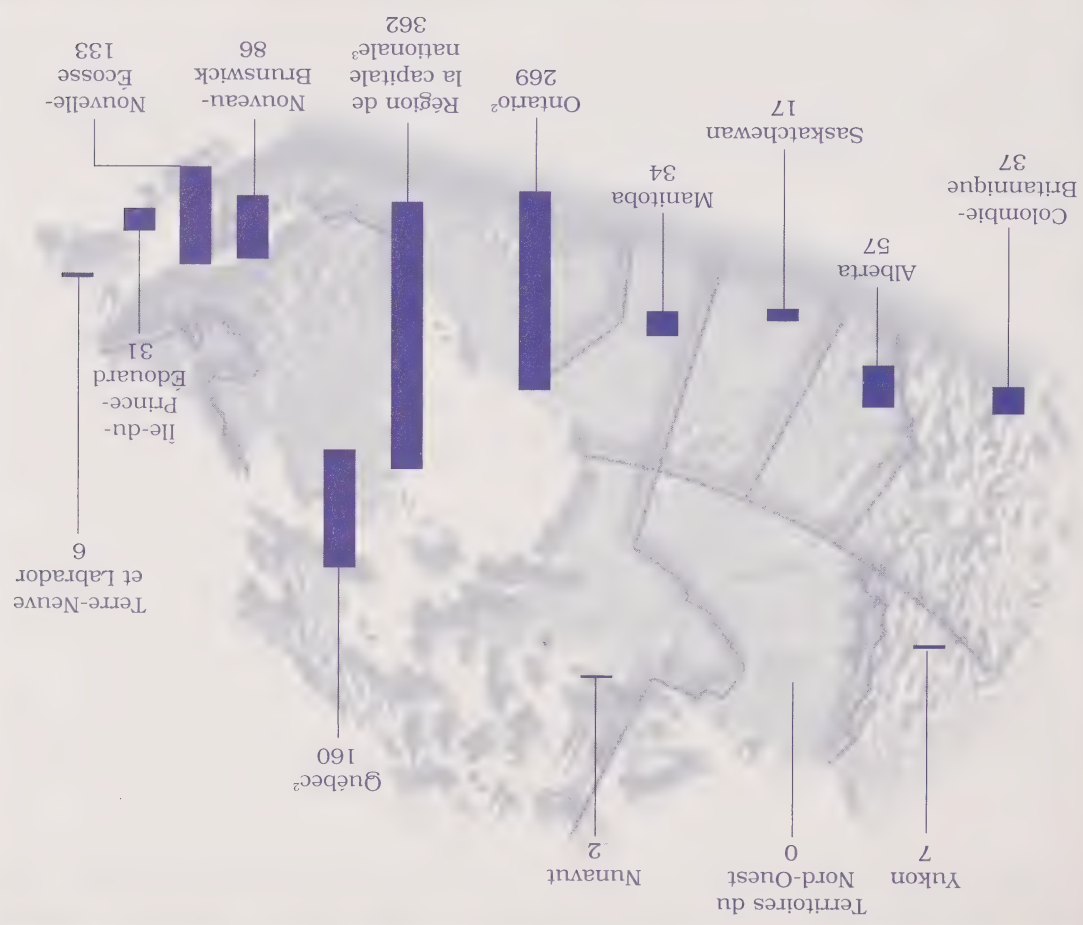
LES SERVICES
AU PUBLIC

CHAPITRE 4 :



Les institutions ayant fait l'objet de plus de 15 plaintes recevables et leur statut

Ministère/institution	Fondées	Non fondées	En cours d'instruction	Autres	TOTAL
Air Canada	21	7	114	1	143
Développement des ressources humaines Canada	50	3	41	-	94
Société canadienne des postes	50	5	34	-	89
Agence des douanes et du revenu du Canada	26	6	24	-	56
Statistique Canada	24	3	4	2	33
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	16	4	12	-	32
Défense nationale	7	1	22	-	30
Gendarmerie royale du Canada	7	3	19	-	29
Administration de l'aéroport international d'Ottawa	9	5	13	-	27
Administration de l'aéroport international d'Hatifax	9	0	17	-	26
Citoyenneté et Immigration Canada	16	0	6	-	22
Service correctionnel du Canada	4	3	13	-	20
Environnement Canada	5	0	11	2	18
Santé Canada	8	5	4	-	17
Industrie Canada	5	5	5	-	15
Patrimoine canadien	3	3	9	-	15



¹ Ce nombre inclut aussi 21 plaintes touchant des services dispensés à l'étranger.
² Ces nombres excluent ceux de la région de la capitale nationale.
³ 301 du côté de l'Ontario et 61 du côté du Québec.

Répartition des plaintes par région¹

Figure 1

NATURE DES PLAINTES						
Région	Plaintes reçues	Plaintes instruites ²	Service au public	Langue de travail	Exigences linguistiques	Autres ³
Terre-Neuve et Labrador	6	4	4	-	-	-
Ile-du-Prince-Edouard	31	21	16	-	5	-
Nouvelle-Ecosse	133	112	80	4	3	25
Nouveau-Brunswick	86	70	43	12	14	1
Québec ⁴	160	121	78	26	1	16
RCN (Québec)	61	48	33	6	4	5
RCN (Ontario)	301	228	159	50	10	9
Ontario ⁴	269	206	185	9	2	10
Manitoba	34	21	21	-	-	-
Saskatchewan	17	15	14	-	-	1
Alberta	57	46	40	1	-	5
Colombie-Britannique	37	32	30	2	-	-
Les territoires ⁵	9	5	5	-	-	-
Etranger	21	6	5	-	-	1
TOTAUX	1 222	935	713	110	39	73

¹ Informations tirées de la base de données de la Direction générale des enquêtes.

² Près de 80 % des plaintes sont instruites. Les non instruites sont référées au bon endroit ou refusées parce qu'elles ne tombent pas sous la juridiction de la Loi et de son Règlement.

³ La catégorie Autres comprend surtout les plaintes touchant les avis publics, la participation équitable et la partie VII.

⁴ À l'exclusion de la région de la capitale nationale (RCN).

⁵ Les territoires comprennent le Nunavut, le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest.

Au chapitre de la participation équitable des deux groupes linguistiques, une vingtaine de plaintes ont dénoncé des injustices subies par l'un des groupes linguistiques au sein d'institutions fédérales. La plupart émanaient de fonctionnaires fédéraux estimant leurs chances d'emploi et d'avancement réduites à cause de leur appartenance à l'un ou l'autre des groupes linguistiques. D'autres provenaient de membres du public insatisfaits du taux de participation de l'un des groupes dans un bureau donné ou dans l'ensemble d'une institution. À cet effet, voir la section sur la représentation francophone chez les pilotes d'Air Canada, p. 75-76.

Participation équitable

RÉSULTAT	<p>La CFP a pris les mesures correctives qui s'imposaient : 1) elle a rappelé à la gestion de Formation et Développement Canada qu'elle avait la responsabilité de donner l'exemple et 2) elle a rédigé et affiché sur l'intranet des lignes directrices plus précises sur la tenue de réunions dans les régions bilingues.</p>
INTERVENTION	<p>L'enquête a révélé une certaine méconnaissance de ce qui constitue des pratiques adéquates lors de la tenue de réunions regroupant des membres des deux groupes linguistiques. Plus spécifiquement, quoique l'alternance entre les deux langues officielles soit une solution très partielle, elle a été perçue comme une mesure inadéquate. Si cette approche est satisfaisante lorsque les participants ont une compréhension suffisante de leur seconde langue officielle, elle n'est pas acceptable quand des membres du personnel unilingues prennent également part aux réunions.</p>

PLAINTES

Une vidéoconférence à laquelle une bonne partie du personnel de Formation et Développement Canada de la Commission de la fonction publique (CFP) devait assister s'est presque exclusivement déroulée en français dans la région de la capitale nationale. Bien que la documentation ait été fournie dans les deux langues officielles, la présentation orale a été effectuée presque uniquement en français.

L'interprétation simultanée : parfois la seule solution

Douze pour cent de l'ensemble des plaintes traitées par le Commissariat dans la dernière année concernaient la langue de travail de fonctionnaires fédéraux, soit sensiblement le même taux que dans les dernières années. Des francophones étaient à l'origine du dépôt de la majorité de ces plaintes (83 p. 100). Plus de la moitié d'entre elles traitaient de situations ou d'incidents survenus dans la région de la capitale nationale. Un peu plus du quart des plaintes portait sur l'unilinguisme d'outils informatiques (logiciels, courriels, intranet, Internet). Les autres dénonçaient l'unilinguisme d'une formation (20 p. 100), de services centraux (20 p. 100), d'outils de travail (13 p. 100) et de superviseurs (7 p. 100), de même qu'un milieu de travail non propice à l'utilisation des deux langues officielles (8 p. 100) et des réunions se déroulant dans une seule langue (5 p. 100).

de travail

Profil statistique des plaintes concernant la langue

RÉSULTAT

Désormais, chaque agent, au moment de se brancher sur le réseau, enregistre à l'ordinateur ses capacités linguistiques. Lorsqu'un client téléphonique, le système identifie – grâce à son numéro Aéroplan – sa préférence linguistique et achemine l'appel à un agent capable de converser dans la langue du client.

INTERVENTION	<p>Air Canada reconnaît qu'il est possible qu'à cette époque un appel en français ait été acheminé à un employé unilingue anglophone, car les appels étaient acheminés selon la disponibilité des agents. La société a mis en place un nouveau système téléphonique dans ses centres d'appel à l'automne 2001.</p>
PLAINTE	<p>En juillet 2001, un passager en voyage en Europe désirant joindre Air Canada à Montréal a composé le numéro sans frais inscrit sur sa carte Aéroplan Prestige. Le service en français n'étant pas disponible au moment où le plaignant a téléphoné, l'employé lui a demandé de rappeler plus tard pour être servi en français.</p>
INTERVENTION	<p>L'enquête du Commissariat a révélé qu'effectivement les services en français ne sont pas disponibles à tous les guichets. Des affiches installées au-dessus des comptoirs identifient ceux où l'inspection est disponible dans les deux langues.</p>
RÉSULTAT	<p>L'ADRC a pris les mesures correctives suivantes. Elle a installé des panneaux d'offre active au début des files d'attente pour que les voyageurs sachent, dès leur entrée dans l'aéroport, quelle file emprunter pour obtenir le service dans leur langue. Si un passager désirant être servi en français se place malgré tout dans la mauvaise file, les inspecteurs le dirigent sans tarder à un comptoir occupé par un douanier bilingue.</p>

La technologie au service des langues officielles chez Air Canada

Une décision administrative cause une inégalité de service

PLAINTÉ	Des pêcheurs néo-écossais francophones ont subi un retard dans la livraison de leur permis de pêche pour la saison 2001-2002.
INTERVENTION	L'enquête du Commissariat a révélé que, pour des raisons de logistique, le ministère des Pêches et Océans avait divisé l'envoi des permis selon le groupe linguistique des pêcheurs et que cette façon de procéder avait causé un retard de livraison pour les francophones.
RÉSULTAT	Pêches et Océans a donné l'assurance qu'en 2002-2003, les pêcheurs seront regroupés par codes postaux et non selon la préférence linguistique. Les deux groupes linguistiques seront ainsi traités sur un pied d'égalité.
PLAINTÉ	<p>Un voyageur s'est présenté au bureau des douanes de l'aéroport international de Halifax et s'est tout naturellement placé dans la file d'attente la plus courte. Il a malheureusement fait le mauvais choix et, à son arrivée devant le douanier, il s'est fait dire qu'il allait à un autre guichet s'il voulait être servi en français. Pour éviter de se remettre en file, le plaignant a accepté de faire affaire avec le douanier en anglais.</p>

Une file d'attente bilingue mal identifiée : il suffisait d'y penser

Quelques exemples illustrant les changements que peuvent apporter les plaintes

Une annonce publiée en français dans un journal de langue anglaise au Yukon

<p>Les responsables du bureau de Vancouver de la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL) ont placé une annonce dans les deux langues officielles intitulée « AIDE DESTINÉE AUX MÉNAGES À FAIBLE REVENU AU YUKON » – « HELP FOR LOW INCOME HOUSEHOLDS IN THE YUKON » dans le <i>Yukon News</i>, sans équivalent dans <i>L'Aurore boreale</i> qui dessert la population d'expression française du Yukon.</p>	<p>PLAINTES</p>
<p>Dès réception de la plainte, le Commissariat a communiqué avec le gestionnaire responsable du bureau de la SCHL à Vancouver afin de discuter de cette situation et d'y trouver une solution appropriée.</p>	<p>INTERVENTION</p>
<p>Le gestionnaire s'est assuré de faire paraître cette annonce en français dans <i>L'Aurore boreale</i> dans les semaines qui ont suivi et il a de plus pris l'engagement de faire publier ses annonces en français dans <i>L'Aurore boreale</i> à l'avenir. Grâce à la vigilance des citoyens, à cette intervention rapide du Commissariat et à l'engagement réel du gestionnaire, les ménages francophones à faible revenu du Yukon ont pu avoir accès à cette importante information dans leur journal de langue française.</p>	<p>RÉSULTAT</p>

Profil statistique des plaintes concernant le service au public

D'une année à l'autre, environ les trois quarts des plaintes déposées au Commissariat concernent le service au public (77 p. 100 cette année). On peut répartir la majorité d'entre elles en quatre catégories.

- *Plaintes du public voyageur* : 22 p. 100 des plaintes. La plupart ont été déposées par des passagers aériens qui rapportent des problèmes dans les services au sol (contrôle de sécurité, comptoir d'enregistrement, annonces préalables à l'embarquement, etc.) et les services à bord des avions. Les services à bord des trains ont suscité peu de plaintes, ce qui laisse entendre que la situation s'est nettement améliorée dans le secteur ferroviaire, surtout dans le triangle Montréal-Toronto-Ottawa. Les services offerts sur ces trajets ont fait l'objet d'un grand nombre de plaintes dans le passé et il semble que les mesures prises par VIA Rail pour corriger les lacunes décelées par la Commissaire aient porté fruit.
- *Communications écrites* : 19 p. 100 des plaintes. La majorité des plaintes de cette catégorie traite des publications électroniques du gouvernement sur Internet. Bien que la plupart des sites fédéraux soient bilingues au premier abord, plusieurs contiennent des pages mal ou non traduites.
- *Communications dans les médias écrits* : 16 p. 100 des plaintes. La plupart de ces plaintes reprochent au gouvernement d'avoir omis de publier une communication (publicité, avis, etc.) dans un média de la langue officielle minoritaire alors que l'adite communication a paru dans un journal de la langue de la majorité dans une région donnée.
- *Communications téléphoniques* : 15 p. 100 des plaintes. De plus en plus d'institutions fédérales ont recours à des centres d'appel téléphonique que leur clientèle peut joindre au moyen de numéros sans frais pour obtenir des informations. Il est étonnant de constater que ces regroupements des services de renseignements n'ont pas permis à plusieurs institutions d'offrir un meilleur service au public dans les deux langues officielles.

APERÇU DES PLAINTES

Au cours du dernier exercice, la Commissaire a reçu 1 222 plaintes. Plus des trois quarts d'entre elles ont été jugées recevables (figure 1). Des 935 plaintes instruites, 719 concernaient les services au public (77 p. 100). Les autres portaient surtout sur la langue de travail (12 p. 100) et les exigences linguistiques des postes (4 p. 100).

Compte tenu de la concentration des populations, près de 65 p. 100 des plaintes recevables dénonçaient des incidents s'étant produits dans le centre du pays (région de la capitale nationale, Ontario et Québec). En dépit de la taille limitée de la population, plus de 20 p. 100 des plaintes provenaient malgré tout de l'Atlantique. Finalement, plus de 12 p. 100 venaient des provinces de l'Ouest et des territoires (figure 2).

Comme par le passé, la majorité des plaintes recevables ont été déposées par des francophones (87 p. 100). Ces derniers se plaignaient surtout de l'absence de services en français (80 p. 100) et de manquements relatifs à la langue de travail (11 p. 100). Ces deux types de plaintes ont aussi été les plus fréquents chez les anglophones, bien que dans des proportions différentes (57 p. 100 des plaintes déposées par des anglophones se rapportaient aux services au public, 16 p. 100 à la langue de travail et 13 p. 100 aux exigences linguistiques des postes).

À elles seules, 16 institutions ont été ciblées par plus de 70 p. 100 des plaintes recevables (figure 3). Les institutions qui font l'objet du plus grand nombre de plaintes sont généralement celles qui ont davantage de rapports avec le public, que ce soit dans le cadre de leurs opérations courantes — comme Air Canada, Développement des ressources humaines Canada (DRHC), la Société canadienne des postes et l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) — ou dans le cadre d'un événement d'envergure particulière — comme Elections Canada ou Statistique Canada. À cause de la tenue en 2001 du recensement décennal, Statistique Canada fait exceptionnellement partie de ce palmarès cette année.

Ce qui est essentiel, c'est d'instaurer un climat de prévoyance, de dialogue et de respect mutuel qui désamorce les antagonismes linguistiques. L'intégration des deux langues officielles équivaut à s'ouvrir à la diversité, à permettre de s'exprimer. Même s'il faudra parfois recourir aux tribunaux pour faire respecter les droits linguistiques, le mieux sera toujours de prévenir les conflits en cherchant à résoudre les problèmes en amont.

Quelques chiffres sur les interventions du Commissariat aux langues officielles en 2001-2002

Rôle d'ombudsman

- Plus de 1 200 nouvelles plaintes ont été instruites
- 200 recommandations ont été formulées par la suite d'enquêtes
- Quelque 530 demandes de renseignements ont été traitées
- Quelque 15 études et enquêtes spéciales ont été réalisées

Rôle de liaison

- Présentations devant les comités de gestion de 10 institutions fédérales
- Environ 75 rencontres ont eu lieu avec des sous-ministres ou des élus
- Environ 30 associations ont été rencontrées
- Plus de 400 lettres ont été envoyées

Rôle de vigilance

- Sept comparaisons ont eu lieu devant des comités parlementaires
- Environ 220 analyses, études (publiées ou non) et notes d'information stratégique ont été produites
- Intervention dans 12 dossiers d'envergure tels l'immigration, la portée des droits linguistiques, Internet, la radiodiffusion, l'instruction dans la langue de la minorité et la santé

Rôle de promotion et d'éducation

- Quelque 250 entrevues ont été accordées aux médias
- Quelque 1 800 mentions de la Commissaire et/ou du Commissariat dans les médias nationaux
- 11 communiqués de presse ont été diffusés
- Une vingtaine de lettres ont été publiées dans les journaux
- Quelque 33 allocutions de la part de la Commissaire
- Participation du Commissariat à 12 stands d'information au pays

Rôle d'intervention devant les tribunaux

- Intervention dans trois nouveaux recours devant les tribunaux : *Baie d'Urfe (Ville) c. Québec (Procureur général), Quigley et Canada (Chambre des communes), Doucet-Boudreau c. Procureur général de la Nouvelle-Écosse.*
- Intervention dans des dossiers d'envergure comme *Air Canada, Citoyenneté et Immigration (réglementation), la gestion scolaire, la révision de la Loi sur les langues officielles des Territoires du Nord-Ouest*, le projet de loi concernant l'article 41 de la Loi (projet de loi S-32).

Conclusion

Le travail ne manque pas quand notre mission est de promouvoir le changement en exerçant simultanément six rôles importants et complémentaires. Il faut être attentif à la fois aux doléances des citoyens et des citoyennes ainsi qu'aux exigences quotidiennes de la dualité linguistique. Il faut faire ses recherches, informer, persuader, critiquer, recommander et, au besoin, faire pression et semoncer. Enfin, il faut rappeler régulièrement à la population canadienne tous les avantages que procure la dualité linguistique.

Mais il faut avant tout amener les institutions fédérales à ancrer la dualité linguistique dans leur culture organisationnelle. Il importe de bien faire comprendre l'interdépendance profonde entre les langues officielles et les divers secteurs des activités gouvernementales, que ce soit l'immigration, la santé, les communications, le sport, les moyens de transport ou encore les nouvelles technologies comme Internet. Surtout, il importe de mobiliser les acteurs clés autour de cet objectif de manière à ce qu'ils se sentent engagés et interpellés.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick n'en a pas appelé de la décision et il a annoncé qu'il adopterait des mesures législatives définissant les obligations linguistiques des municipalités tenues d'être bilingues. Le gouvernement canadien a accepté de prendre en charge la moitié des coûts de traduction des arrêtés municipaux.

Les décisions judiciaires ont fait grandement avancer les droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens. Toutefois, comme la Commissaire le faisait remarquer à l'occasion du Colloque sur l'application des droits linguistiques au Canada, tenu à l'Université de Moncton en février 2002, la contestation judiciaire crée souvent un climat d'affrontement qui peut tendre à envahir les rapports entre les gouvernements et les communautés minoritaires de langue officielle.

Il est généralement plus avantageux pour les parties de trouver des solutions ensemble plutôt que de les voir imposer par les tribunaux. Néanmoins, face à l'indifférence de leurs gouvernements, les communautés minoritaires de langue officielle n'ont malheureusement souvent d'autre choix que de se tourner vers les tribunaux pour faire respecter leurs droits. Cela impose un lourd fardeau à ces communautés, qui doivent sans cesse revendiquer leurs droits constitutionnels, ce qui mine leur confiance à l'égard de leurs gouvernements et de leurs élus. La démocratie en ressort affaiblie. Cette situation ne changera que lorsque les élus feront preuve de leadership en trouvant des solutions durables dans des délais raisonnables pour assurer l'égalité de deux langues officielles dans la société canadienne.

¹⁶ Lalonde c. Ontario, voir p. 97-98; Baie d'Urfe c. Québec (Procureur général), voir p. 100-101; Fédération Franco-Ténoise c. Canada, voir p. 103.

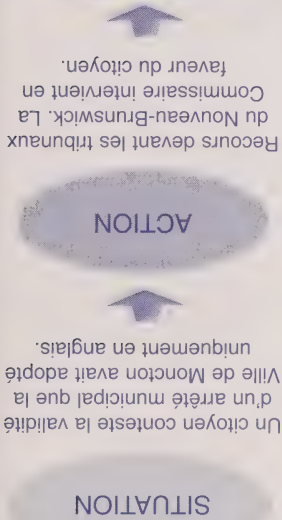
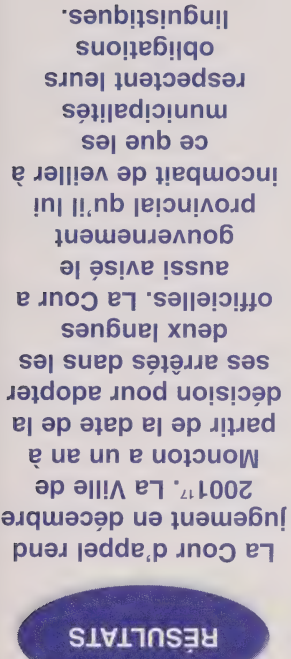
¹⁷ Charlebois c. Ville de Moncton, 2001 NBCA 117.

Il arrive que le changement visé ne puisse se faire sans une intervention devant les tribunaux. Le paragraphe 78(3) de la *Loi* reconnaît à la Commissaire le pouvoir de demander aux tribunaux l'autorisation d'intervenir « dans toute instance judiciaire relative au statut ou à l'usage du français ou de l'anglais ». Au fil des deux dernières décennies, les commissaires qui se sont succédé sont intervenus dans un grand nombre d'affaires mettant en cause l'exercice de droits linguistiques, en particulier le droit à l'instruction dans la langue de la minorité. Au cours de la dernière année, les droits linguistiques ont fait l'objet de quatre jugements importants, dont l'un est décrit ci-dessous et les autres ultérieurement dans ce rapport¹⁶. La Commissaire est intervenue dans chacune de ces affaires.

Un recours déposé par un citoyen de Moncton a eu des répercussions considérables sur la portée du principe de l'égalité des deux communautés linguistiques au Nouveau-Brunswick (voir ci-contre).

Rôle d'intervention devant les tribunaux

Ce rôle de promotion s'exerce tantôt par d'autres rôles qui reviennent à la Commissaire (p. ex. en faisant de la recherche et en menant des études), tantôt directement par des activités visant à sensibiliser la population aux possibilités et aux avantages de la dualité linguistique (p. ex. en prononçant des allocutions et en participant à des colloques). La Commissaire collabore avec les organismes communautaires et intervient régulièrement auprès des institutions fédérales et des gouvernements provinciaux et territoriaux pour que les langues officielles et les communautés minoritaires de langue officielle reçoivent l'attention qu'elles méritent. À titre d'exemple, la Commissaire a participé aux audiences publiques du Comité spécial sur la révision de la *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest (décrites au chapitre 7) pour lui soumettre des suggestions en vue de rendre le régime des langues officielles des Territoires davantage conforme aux exigences de la *Charte*.

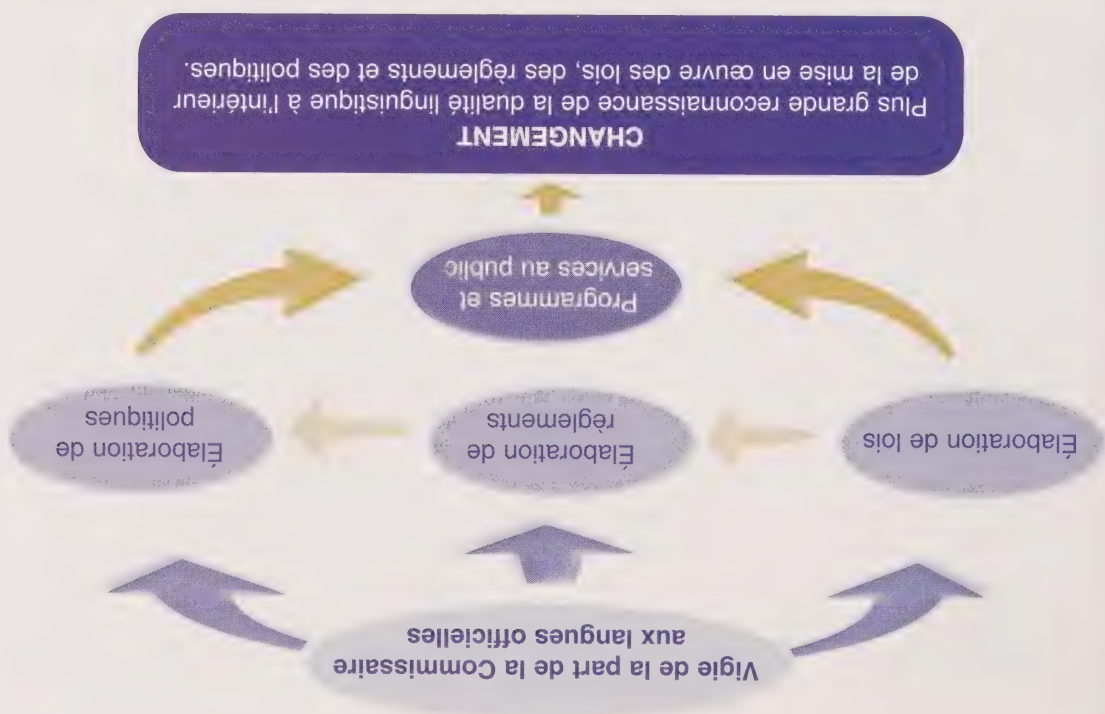


¹⁵ Loi sur les langues officielles (supra, note 1), art. 56(1).

C'est en se reportant à la mission même de la Commissaire qu'on peut comprendre toute la portée du rôle de promotion et d'éducation qui en découle : « Il incombe à la Commissaire de prendre [...] toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles [...] et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne. »¹⁵ [C'est nous qui soulignons]. La Commissaire se voit ainsi confier un rôle clair de promotion de la dualité linguistique non seulement au sein de l'administration fédérale, mais aussi dans la société canadienne.

Rôle de promotion et d'éducation

Fonctions de vie dans plusieurs domaines, notamment en matière d'immigration, de sport et de transport. À titre d'exemple dans ce dernier cas, la Commissaire est intervenue auprès de la présidente du Conseil du Trésor et du ministre des Transports, pour qu'ils veillent à ce que la loi à venir au cours de la prochaine année sur les aéroports canadiens assure le respect des droits linguistiques de la population canadienne dans tous les aéroports du pays. Si rien n'est fait dans ce sens, la population de Sudbury, par exemple, dont près du tiers est de langue française, risque de perdre la garantie de pouvoir bénéficier de services bilingues à son aéroport.



Les lois, les règlements et les politiques gouvernementales encadrent une foule d'aspects de la vie des Canadiens et des Canadiennes. Il est donc impératif qu'ils tiennent compte de la dualité linguistique et des valeurs fondamentales qui s'y rattachent. Le rôle de vigie du Commissariat consiste à agir de façon préventive en intervenant dès l'étape de l'élaboration des lois, des règlements et des politiques pour s'assurer que les droits linguistiques sont au centre des préoccupations de nos dirigeants. Pendant le dernier exercice, le Commissariat a exercé ses

Rôle de vigie

Les échanges avec les intervenants et les institutions alimentent la réflexion du Commissariat et permettent de mieux comprendre les besoins et les préoccupations des communautés minoritaires et majoritaires, de façon à aboutir à des interventions et à des recommandations pertinentes.

- l'importance du leadership administratif en matière de langues officielles;
- la nécessité de fournir des services bilingues à la population;
- les bienfaits d'un milieu de travail propice à l'usage de deux langues officielles;
- les objectifs de la Loi;

Un véritable changement organisationnel nécessite qu'une masse critique de cadres et de membres du personnel partagent les mêmes valeurs et la même vision. C'est dans cette perspective que le Commissariat a rencontré une dizaine de comités de gestion des ministères fédéraux au cours du dernier exercice. Ces discussions ont porté sur :

La liaison est une activité importante pour le Commissariat, tant à Ottawa que d'un bout à l'autre du pays. Elle s'exerce auprès des institutions, des communautés de langue officielle et des divers ordres de gouvernement. Pour mettre l'accent sur son rôle d'aide, le Commissariat est appuyé par un groupe d'agents de liaison qui collaborent avec les institutions dans leurs efforts en vue d'améliorer la mise en œuvre de la Loi. Cette collaboration s'effectue dans un contexte moins contraignant que celui des enquêtes.

Rôle de liaison

Dans ce nouveau contexte, il est crucial qu'un agent indépendant assure une surveillance suffisante auprès de l'ensemble des institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles pour que la population canadienne et ses représentants qui siègent au Parlement puissent savoir dans quelle mesure les droits linguistiques sont respectés. Dans son domaine, le Commissariat doit jouer un rôle de surveillance proactive équivalent à celui du vérificateur général.

Devant des problèmes complexes, récurrents, ou des situations qui ont des répercussions majeures sur l'état des langues officielles, la Commissaire demande généralement à ses enquêteurs de mener une étude spéciale sur la question. Les études spéciales permettent d'approfondir le problème et de proposer des solutions qui s'attaquent à la racine du problème¹⁴.

Rôle de vérification

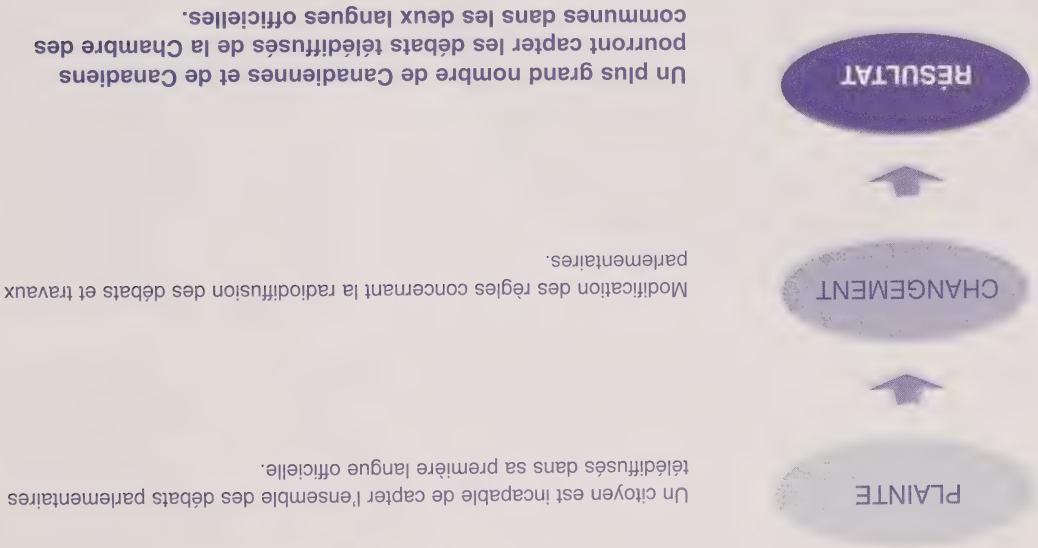
Pour être en mesure de rapporter fidèlement au Parlement la situation des langues officielles au sein de l'administration fédérale, la Commissaire se doit de vérifier directement la façon dont les institutions se conforment aux exigences de la Loi, tant dans leur structure que dans leur fonctionnement. La Commissaire entend relancer ce volet de son mandat, qui avait été délaissé en raison d'un manque de ressources, car ces vérifications jouent un rôle préventif important. Elles permettent souvent de découvrir les lacunes à la source, avant qu'elles ne se soient transformées en problèmes systémiques et qu'elles n'engendrent des plaintes.

La relance de la fonction vérification est d'autant plus importante que le contrôle traditionnel exercé par le SCT à l'égard des institutions est de plus en plus limité. D'une part, le gouvernement donne désormais aux ministères une plus grande part de responsabilité en matière de vérification interne. D'autre part, plusieurs programmes ont été dévolus aux provinces et aux territoires, comme ceux sur le développement du marché du travail. En outre, des institutions ont été privatisées (p. ex. Nav Canada, Canadien National), alors que d'autres ont reçu le statut d'employeur distinct (p. ex. l'ADRC). Bien qu'elles demeurent assujetties à la Loi, ces institutions jouissent d'une plus grande autonomie face au SCT. C'est donc un large pan des services offerts à la population sur lequel le gouvernement exerce peu de contrôle quant à l'application de la Loi.

¹⁴ Certaines des plus récentes sont présentées au chapitre 6.

Rôle d'ombudsman

La Commissaire reçoit des plaintes, les examine et, s'il y a lieu, fait enquête et émet les recommandations qui s'imposent. Les plaintes sont de puissants outils pour appuyer le rôle d'agent de changement de la Commissaire. En voici un exemple concret, décrit en détail au chapitre 4 :



Au cours de l'année, le Commissariat a complété le réexamen de son processus d'enquête pour accroître sa capacité d'amener les institutions à apporter des changements durables aux problèmes soulevés par les plaintes. L'approche préconisée vise à rechercher la ou les sources des problèmes pour ensuite déterminer, avec les gestionnaires des institutions fédérales, les meilleurs moyens de les éliminer. En participant à la recherche de solutions respectant la Loi, mais adaptées à leur situation particulière, les gestionnaires s'engageront plus volontiers à obtenir des résultats durables.

Même si la Commissaire privilégie la sensibilisation et la persuasion, il importe de souligner qu'à l'avenir, l'inaction de certaines institutions, elle utilisera des moyens d'intervention plus fermes pour amener ces institutions à modifier leur comportement.

CHAPITRE 3 :

LE COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES, UN AGENT DE CHANGEMENT

Dès son entrée en fonction en 1999, la Commissaire aux langues officielles s'est donnée comme principale mission de devenir un agent de changement pour que les dirigeants politiques et administratifs du pays parachevent notre édifice linguistique. Des réflexions ont été entreprises au sein du Commissariat en vue de préciser sa mission et d'optimiser son pouvoir d'influence. Trois grandes orientations s'en sont dégagées :

- Enrichir le rôle d'agent de contrôle par une démarche proactive, axée sur la sensibilisation et la prévention. Cette orientation cadre bien avec les conclusions formulées par les parlementaires, fonctionnaires et universitaires participant à une série thématique sur les relations entre les agents parlementaires et la fonction publique¹³;

- Mobiliser la fonction publique autour de la dualité linguistique et encourager ses membres à concrétiser, chacun dans sa sphère d'activités, la politique linguistique canadienne.

- Coordonner les interventions du Commissariat afin de travailler sur plusieurs fronts à la fois.

La mission d'agent de changement de la Commissaire se réalise par le truchement de six rôles principaux complémentaires. Les sections qui suivent en décrivent les principaux éléments et sont suivies d'un aperçu des plaintes traitées par le Commissariat au cours du dernier exercice.



¹³ Cette série thématique, tenue au cours de l'hiver 2002, était organisée par le Centre canadien de gestion (CCG). Une conférence organisée par l'University of Saskatchewan, en novembre 2001, sur le rôle des agents parlementaires avait également fait ressortir des orientations semblables.

LE COMMISSARIAT
AUX LANGUES
OFFICIELLES, UN
AGENT DE
CHANGEMENT

CHAPITRE 3 :



Une action concertée en Colombie-Britannique

Un projet pilote a été lancé en octobre 2001 dans le but d'améliorer les services offerts en français dans les bureaux désignés bilingues de la Colombie-Britannique. L'initiative est née d'un partenariat entre le SCT, le Commissariat aux langues officielles, le comité des langues officielles du Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux de la côte du Pacifique et la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB).

Accompagné d'un membre du comité des langues officielles susnommé ou d'un représentant de la FFCB, un consultant embauché par le SCT a rencontré chaque gestionnaire des quelque 180 points de service bilingues fédéraux de la province. Ces rencontres ont permis de sensibiliser les gestionnaires à l'importance de respecter leurs obligations linguistiques et de les informer des meilleures pratiques en matière de prestation de services bilingues en Colombie-Britannique. Le projet pilote comprenait également un volet de promotion pour encourager les francophones à utiliser les services fédéraux offerts en français dans cette province. Cette approche axée sur la concertation et l'intervention éducative est un modèle prometteur.

appuyer sa réflexion, dégagé de nouvelles ressources pour plusieurs projets d'appui au développement des communautés minoritaires de langue officielle. Les hauts fonctionnaires fédéraux se penchent sur des pistes de solutions. On ne saurait d'ailleurs trop insister sur le rôle d'entraînement des dirigeants et sur la nécessité d'une planification durable et concertée. Tout cela est très bien. La machine bureaucratique, semble-t-il, s'est résolument mise en branle... mais combien lentement.

Si la Commissaire insiste tant sur l'urgence d'agir plus vite, c'est que le programme des langues officielles n'est pas simplement un programme gouvernemental de plus. C'est une entreprise collective essentielle, au cœur même des valeurs canadiennes. Il a pour objet non seulement de favoriser une meilleure compréhension au sein de la société canadienne, mais aussi d'assurer un équilibre linguistique, qui soit à la fois juste et dynamique, car c'est le fondement même de l'harmonie et de la stabilité de notre société.

Le *Symposium de l'Atlantique sur les langues officielles* a réuni en octobre 2001 quelque 150 fonctionnaires responsables de la mise en œuvre du programme des langues officielles en Atlantique. Tenues sous le thème « *Bâtir un avenir sur la diversité linguistique, culturelle et régionale* », les délibérations ont porté sur les défis et les enjeux de la mise en œuvre de la *Loi en Atlantique*, sur les pistes de solutions et sur les pratiques exemplaires qui favorisent l'égalité linguistique et la prestation de services de qualité en français et en anglais.

Le Symposium a enclenché la mobilisation des institutions participantes autour de la dualité linguistique. Les conseils fédéraux des provinces de l'Atlantique, qui ont organisé le forum, ont indiqué leur intention d'assurer les suivis nécessaires pour qu'il mène, à l'échelle régionale, à la prestation de services fédéraux de qualité accrue dans les deux langues officielles. Organisé « par » et « pour » les ministères, l'événement a suscité beaucoup d'intérêt dans la région de l'Atlantique et ailleurs au pays. Démonstration éclatante du leadership administratif dont les langues officielles ont tant besoin, l'initiative devrait être reprise dans d'autres régions du pays.

Conclusion

Pour sa part, le Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux de la côte du Pacifique a grandement contribué à la réalisation du projet pilote lancé par le SCT afin d'améliorer la qualité des services fédéraux bilingues en Colombie-Britannique (voir l'encadré à la page suivante). Les membres de son comité sur les langues officielles ont pris part à un bon nombre des 180 visites effectuées dans les points de service fédéraux de la province pour informer les gestionnaires locaux de leurs obligations linguistiques. L'appui du conseil fédéral a largement concouru au succès de ce projet.

Depuis son entrée en fonction en 1999, la Commissaire a incité les dirigeants politiques et administratifs du gouvernement fédéral à passer à l'action afin de revitaliser la dualité linguistique. Ramené à l'essentiel, cela signifiait l'adoption d'une stratégie d'ensemble assortie d'objectifs précis et de résultats mesurables, outre l'octroi d'un financement adéquat. La Commissaire a d'ailleurs proposé sept grandes priorités pour le plan d'action que prépare le gouvernement. Celles-ci n'ont rien de révolutionnaire et tiennent du gros bon sens.

Le gouvernement s'est affaibli. Il a inclus les langues officielles dans ses priorités stratégiques; nommé un ministre responsable, le chargeant de réunir les forces vives pour assurer un leadership en matière de langues officielles; formé un groupe de référence ministériel pour

En 2000, le Comité avait adopté quatre priorités : la santé, la langue de travail, le français sur Internet et la vision des langues officielles. Il n'y a pas eu de gestes visibles par rapport à ces priorités. Pour l'exercice 2002-2003, le Comité annonce qu'il travaillera sur quatre grands axes en ce qui concerne le plan d'action gouvernemental : l'éducation, les communautés et la dualité linguistique, l'appui pour la langue française et la fonction publique. Le Comité se penchera sur les dossier suivants : l'examen des ententes fédérales-provinciales encadrant l'enseignement dans la langue de la minorité et de la langue seconde; l'appui aux industries de la langue afin de permettre une présence plus équitable du français sur Internet; l'évaluation des mécanismes de mise en œuvre de la partie VII de la Loi.

La Commissaire s'attend à ce que le Comité précise de quelle façon les priorités seront appliquées et leur réalisation mesurée, de sorte que l'action du Comité puisse être véritablement évaluée. Le leadership des sous-ministres sera essentiel à la mise en œuvre efficace du plan d'action gouvernemental sur les langues officielles.

Les comités sur les langues officielles des conseils régionaux de hauts fonctionnaires fédéraux

Chaque province compte un conseil qui rassemble les plus hauts gestionnaires des institutions fédérales présentes dans leur région. Ces conseils fédéraux se sont tous dotés d'un comité des langues officielles et certains d'entre eux se sont démarqués par leur leadership au cours de la dernière année.

Le rapport annuel précèdent déplorait l'absence d'un tel comité au sein du Conseil fédéral du Québec, mais cette lacune a été corrigée depuis. Le nouveau comité formé par le conseil québécois cherchera principalement à faire respecter le droit du personnel à travailler dans la langue de son choix, à augmenter la participation des anglophones au sein de la fonction publique au Québec, à améliorer la qualité des services offerts en anglais et à mieux appuyer le développement des communautés anglophones de la province.

Les comités sur les langues officielles des conseils fédéraux des provinces de l'Atlantique ont organisé un important symposium sur les langues officielles à Charlottetown en octobre 2001 (voir l'encadré ci-contre). L'an dernier, la Commissaire avait recommandé au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) d'accroître la visibilité du programme des langues officielles au moyen des conseils fédéraux. Le Secrétariat a répondu à l'appel en collaborant activement au symposium et en demandant aux conseils fédéraux participants de mettre en application les conclusions tirées lors de cette rencontre dans leur planification stratégique de la mise en œuvre de la Loi. Depuis, chacun des quatre comités en Atlantique a préparé un plan pour encadrer l'application de la Loi dans sa province, particulièrement de ses dispositions relatives à la langue de service (partie IV), à l'engagement du gouvernement face aux communautés minoritaires de langue officielle (partie VII) et, dans le cas du Nouveau-Brunswick, à la langue de travail (partie V).

Le greffier du Conseil privé

À l'heure actuelle, les langues officielles font partie des objectifs permanents de tous les sous-ministres : en vertu des ententes de rendement qui les lient au greffier du Conseil privé, les sous-ministres sont tous responsables du maintien de normes élevées de prestation de services dans les deux langues officielles et de la création d'un milieu de travail propice à l'utilisation du français et de l'anglais.

Les sous-ministres sont tous tenus de choisir, parmi les priorités stratégiques du gouvernement énoncées par le greffier du Conseil privé, une ou deux priorités clés qu'ils s'engagent à mettre en œuvre. Depuis deux ans, le greffier a pris un important engagement vis-à-vis des langues officielles en faisant de celles-ci l'une de ses priorités stratégiques. Puisqu'un changement de culture s'opère sur une longue période, les langues officielles devaient continuer à faire partie des priorités du greffier du Conseil privé pour quelques années encore.

Lorsqu'un haut dirigeant tarde à appliquer le programme au sein de son organisation, le Bureau du Conseil privé devrait l'obliger à faire des langues officielles une priorité. Il est essentiel que le greffier définisse des indicateurs de rendement qui lui permettent de vérifier le degré de mise en œuvre du programme des langues officielles par chaque sous-ministre.

RECOMMANDATION 4

La Commissaire recommander au greffier du Conseil privé d'inclure les langues officielles au nombre de ses priorités stratégiques pour une période additionnelle de trois ans et d'en faire une priorité obligatoire pour tous les sous-ministres qui tardent à mettre en œuvre le programme des langues officielles dans leur institution.

Le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles

Le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles doit servir de courroie de transmission entre le Groupe de référence ministériel et les ministères fédéraux. Le Comité semble toutefois éprouver des difficultés à passer du stade de la réflexion à celui de la décision et de l'action. Afin de concrétiser son action, le Comité doit collaborer étroitement avec le ministre responsable de la coordination des dossiers touchant les langues officielles pour l'aider à élaborer son plan d'action dans ce domaine.

La reconnaissance du leadership administratif



La Commissaire a récemment institué le Prix Leadership du Commissariat aux langues officielles. Chaque année, ce prix rendra hommage à un dirigeant ou à une institution fédérale qui s'est démarqué par son leadership pour promouvoir la dualité linguistique et mettre en œuvre le programme des langues officielles au sein de son institution. Ce prix est symbolisé par une mascotte représentant un chemin, aux commandes du train des langues officielles, Léon. Les conseils fédéraux des provinces de l'Atlantique ont fait cadeau à la Commissaire aux langues officielles lors du Symposium de l'Atlantique sur les langues officielles tenu à Charlottetown en octobre 2001 (voir p. 26-27). Le tout premier lauréat du Prix Leadership est le statisticien en chef du Canada, M. Ivan P. Fellegi (voir p. 113-114).

L'engagement de la haute fonction publique

Les institutions fédérales jouent un rôle de premier plan dans la réalisation des objectifs de la Loi : c'est à elles qu'incombe la responsabilité de matérialiser l'engagement renouvelé du gouvernement à l'égard des langues officielles. Seul un solide engagement de la haute gestion pourra entraîner une mobilisation de tous les échelons de la fonction publique.

La Commissaire a également comparu devant le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration dans le cadre des consultations qu'il a tenues sur la nouvelle loi en matière d'immigration. La Commissaire souhaitait le convaincre d'appuyer certaines modifications à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés afin que les deux groupes linguistiques profitent plus équitablement de l'apport migratoire. La nouvelle loi, qui a reçu la sanction royale en novembre 2001, tient compte des recommandations de la Commissaire et vise à assurer l'épanouissement des communautés anglophones et francophones en situation majoritaire et minoritaire ainsi que la promotion de l'égalité du français et de l'anglais. La Commissaire a aussi fait valoir que le règlement proposé par le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration n'accordait pas suffisamment de points aux immigrants qui possèdent une bonne maîtrise de la deuxième langue officielle. Le Comité en a pris bonne note et a suggéré dans ses recommandations au ministère de doubler le nombre de points alloués pour la connaissance de la deuxième langue officielle.

Le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration de la Chambre des Communes

La Commissaire recommande au gouvernement de préciser la portée juridique de l'engagement prévu à l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* et de prendre les mesures nécessaires pour s'acquitter efficacement des responsabilités prévues par cette disposition.

RECOMMANDATION 3

La réflexion du Comité a été suscitée par le dépôt du projet de loi S-32, parrainé par le sénateur Jean-Robert Gauthier, qui vise à modifier la *Loi* afin de renforcer le caractère exécutoire de l'engagement du gouvernement à l'égard des communautés minoritaires de langue officielle. De nombreux intervenants ont pris part aux consultations tenues par le Comité, dont la Commissaire, des experts en droits linguistiques et des porte-parole de groupes sectoriels. La majorité d'entre eux ont souligné la nécessité de dissiper l'ambiguïté qui entoure les responsabilités gouvernementales découlant de l'article 41 de la *Loi*.

La Commissaire a proposé des modifications législatives qui visent à améliorer l'efficacité des mesures adoptées pour réaliser les objectifs de la partie VII de la *Loi*. Il est impératif que l'appareil fédéral en adopte une interprétation cohérente et générale, car plusieurs institutions fédérales profitent de l'ambiguïté qui entoure cette disposition pour justifier leur inaction à son égard.

La portée de l'article 41 de la partie VII de la *Loi*, dans lequel le gouvernement fédéral s'engage à favoriser le développement et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle. Cette disposition équivoque a été au centre de multiples débats depuis son entrée en vigueur en 1988 et il est grand temps d'en clarifier l'interprétation.

Le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles a étudié la

constitutionnelles

Le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et

Le Comité mixte a aussi examiné la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*. Les représentants des communautés minoritaires de langue officielle qui ont comparu devant lui ont déploré l'incidence négligeable de cette partie de la *Loi* depuis son entrée en vigueur.

RECOMMANDATION 2

La Commissaire recommande au premier ministre d'accorder au Groupe de référence ministériel sur les langues officielles un statut de comité permanent pour stimuler le leadership aux plus hauts niveaux et appuyer la mise en œuvre du plan d'action sur les langues officielles.

Le Comité mixte permanent des langues officielles

Le Comité mixte permanent des langues officielles a été très actif au cours de la dernière année. Il a pris fermement position dans plusieurs dossiers, notamment ceux d'Air Canada et de la télédiffusion des débats parlementaires, et son influence se fait de plus en plus sentir. Entre autres réalisations, le Comité a entendu les témoignages de nombreux porte-parole des communautés minoritaires de langue officielle et présenté un rapport décrivant leurs attentes à l'égard du plan d'action gouvernemental sur les langues officielles⁹.

Au printemps 2001, le Comité a étudié le rapport d'enquête de la Commissaire concernant la diffusion des débats de la Chambre dans les deux langues officielles¹⁰. Le Comité partage les conclusions de la Commissaire et a lui-même déposé un rapport dans lequel il recommande notamment au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) d'obliger les câblodistributeurs à diffuser les débats et les travaux de la Chambre des communes dans les deux langues officielles.

Le Comité s'est également penché sur les problèmes de non-respect de la *Loi* qui perdurent chez Air Canada. Il a étudié les nombreux rapports du Commissariat qui traitent de la question et invité divers témoins à comparaître devant lui, dont le ministre des Transports, la présidente du Secrétaire du Conseil du Trésor, le président d'Air Canada, des membres des syndicats des employés et employées d'Air Canada ainsi que des représentants du Commissariat aux langues officielles. Le rapport qu'il a déposé en février 2002¹¹ contient 16 recommandations s'adressant au président d'Air Canada, au ministre des Transports et à la présidente du Secrétaire du Conseil du Trésor. Le Comité a recommandé notamment au transporteur aérien de s'inspirer du guide rédigé par la Commissaire l'an dernier¹² pour élaborer un plan d'action en vue de respecter ses obligations linguistiques.

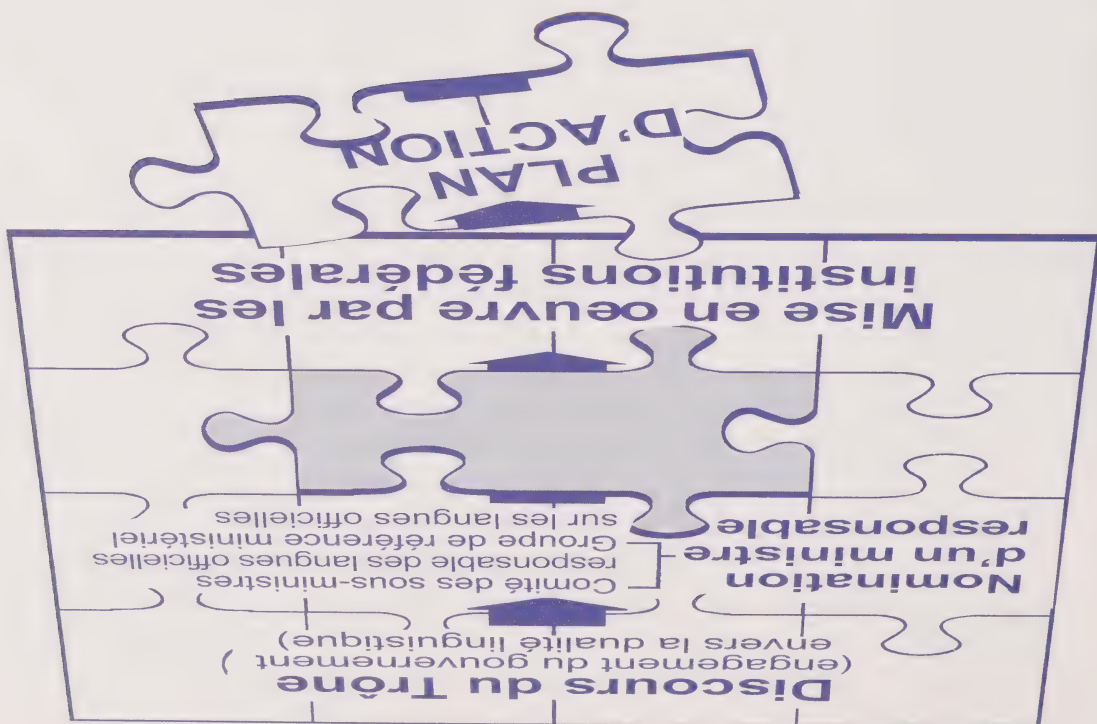
Rapport 8. Les communautés de langue officielle en situation minoritaire nous ont dit... (<http://www.parl.gc.ca/info/ComDoc/371/LANG/Studies/Reports/langrp05-f.htm>).
Rapport d'enquête concernant la diffusion et la disponibilité des débats et travaux de la Chambre des communes dans les deux langues officielles.
Rapport 7. Air Canada : Les bonnes intentions ne suffisent pas! (<http://www.parl.gc.ca/info/ComDoc/371/LANG/Studies/Reports/langrp04-f.htm>).
Mise en place d'un régime d'application approprié de la Loi sur les langues officielles par la Société Air Canada.

Le Groupe de référence ministériel sur les langues officielles

Au cours de l'automne 2001, plusieurs membres du Cabinet ont formé un Groupe de référence ministériel pour appuyer la réflexion du gouvernement fédéral sur les langues officielles. La taille de ce groupe s'est considérablement accrue à la suite du remaniement ministériel de janvier 2002, représentant désormais près du tiers du Comité du Cabinet sur l'union sociale. Cette initiative devrait faciliter une approche horizontale pour mettre en œuvre les initiatives sectorielles suggérées dans le plan d'action sur les langues officielles.

La Commissaire recommande au gouvernement de définir sans plus tarder son plan d'action sur les langues officielles et d'allouer le financement nécessaire à la mise en œuvre des mesures qui seront prévues.

RECOMMANDATION 1



Le plan d'action du gouvernement sur les langues officielles

Depuis avril 2001, la coordination de tous les dossiers relatifs aux langues officielles est regroupée sous la responsabilité du ministre des Affaires intergouvernementales et président du Conseil privé. Ce dernier a le mandat de formuler un nouveau plan d'action pour renforcer le programme des langues officielles et le bilinguisme au pays.

La Commissaire a demandé au ministre de fixer des objectifs précis et de mettre en place des mesures ciblées qui aboutiront à des résultats *concrets, durables et mesurables*. Elle lui a suggéré de nombreuses pistes d'action, lui laissant le soin de définir les détails et la stratégie de mise en œuvre des sept priorités qu'elle propose.

PRIORITÉS QUE LA COMMISSAIRE A SUGGÉRÉES AU GOUVERNEMENT POUR SON PLAN D'ACTION SUR LES LANGUES OFFICIELLES

- Renforcer le régime d'application de la *Loi*, y compris la mobilisation du leadership politique et administratif et la transformation de la culture de la fonction publique fédérale.
- Stimuler le développement communautaire, notamment au moyen de l'immigration et d'un soutien accru aux services de santé et aux services sociaux.
- Garantir au public canadien des services de qualité dans les deux langues officielles.
- Mettre en place un régime qui permettra réellement aux fonctionnaires qui y ont droit de travailler dans la langue officielle de leur choix.
- Réaliser les objectifs de l'article 23 de la *Charte* en mettant l'accent sur le recrutement, sur l'intégration et sur la rétention de l'effectif scolaire cible.
- Promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais comme valeurs fondamentales du Canada.
- Faire connaître la dualité linguistique canadienne sur la scène internationale, notamment en renforçant la présence du français sur Internet.

Aucun document officiel n'avait été déposé au 31 mars 2002.

LE LEADERSHIP POLITIQUE ET ADMINISTRATIF

En matière de langues officielles, le leadership des parlementaires et des dirigeants des institutions fédérales doit se manifester par un climat de collaboration qui encourage tous et chacun à partager une même vision et à contribuer à l'objectif commun de manière continue. En l'absence d'un tel leadership politique et administratif, il est illusoire de s'attendre à ce que les dirigeants des provinces et des territoires se mobilisent enfin autour du projet des langues officielles.

Les sections qui suivent font état des actions concrètes entreprises au cours du dernier exercice par nos dirigeants politiques et administratifs pour promouvoir la dualité linguistique et atteindre les résultats visés par la Loi.

L'engagement des parlementaires

Le discours du Trône de 2001 attachait aux langues officielles une importance jamais vue depuis quinze ans. Il a été suivi de quelques initiatives qui confirment la volonté de certains leaders fédéraux de faire avancer le dossier des langues officielles. À titre d'exemple, le gouvernement a accepté de financer plusieurs projets visant à appuyer les communautés minoritaires de langue officielle (voir l'encadré). De nombreux parlementaires ont défendu avec vigueur les droits linguistiques de la population canadienne. Plusieurs comités du Sénat et de la Chambre des communes ont accordé une attention particulière à des projets de loi qui touchaient, directement ou indirectement, les langues officielles et les communautés linguistiques.

Quelques investissements opportuns

Au cours de la dernière année, le gouvernement a annoncé l'allocation de nouvelles ressources pour financer plusieurs projets qui appuient les langues officielles, comme la création d'un institut national de la recherche sur les communautés minoritaires de langue officielle à l'Université de Moncton; la traduction des arrêtés municipaux au Nouveau-Brunswick; les échanges linguistiques pour les jeunes; un réseau de formation à distance pour la communauté anglophone du Québec, en partenariat avec la province; la conclusion de nouvelles ententes dans le cadre du **Partenariat interministériel avec les communautés de langue officielle (le PICLO)**; la formation linguistique des fonctionnaires de la nouvelle Ville d'Ottawa; de même que des projets d'animation culturelle et communautaire destinés à la jeunesse francophone en milieu minoritaire.

LE LEADERSHIP
POLITIQUE ET
ADMINISTRATIF

CHAPITRE 2 :



Ces progrès demeurent néanmoins fragiles car, en pratique, nombre d'entre eux sont à la merci de la volonté politique du jour. L'avenir sera tributaire de notre capacité individuelle et collective d'assumer les responsabilités et les défis de la dualité linguistique qui, au-delà du symbole, représente un capital énorme pour l'ensemble du pays et un gage de sa vitalité durable.

Par leurs comptes rendus de l'état de l'application de la Loi, les Commissaires rapportent année après année les accrocs de la pratique administrative, les manquements et la faiblesse des engagements gouvernementaux à son égard. L'exercice est aussi légitime que nécessaire, car la vigilance reste la meilleure garantie de la pleine mise en œuvre de la Loi. Il convient toutefois de souligner que, globalement, plus de trente ans après l'adoption de la Loi et vingt ans après l'adoption de la Charte, les efforts déployés ont abouti à des résultats certes imparfaits, mais importants.

Un projet de société à achever

Elle tenait notamment à ce que le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux, les associations, le secteur privé de même que tous les citoyens et les citoyennes cherchent davantage à combler ensemble le fossé qui s'était creusé entre les droits linguistiques et les droits sociaux. En fait, l'égalité linguistique n'est rien d'autre qu'une valeur théorique si elle ne favorise pas au quotidien l'égalité des chances et n'assure pas l'épanouissement des communautés francophones et anglophones.

Si la Commissaire s'est intéressée dès son entrée en fonction aux relations entre les valeurs, les droits fondamentaux et le développement des deux communautés de langue officielle, c'est qu'elle sentait qu'il y avait là les éléments d'une dynamique porteuse d'avenir et que ces éléments permettraient au Canada d'être mieux outillé pour gérer la diversité de la nouvelle société canadienne.

Michael Ignatieff
La Révolution des droits, Boréal, 2001, p. 124

Il faut comprendre que, entre peuples, la reconnaissance est bien plus qu'un processus de négociation et de concessions. Tout bien considéré, elle est un geste d'ouverture qui permet aux parties d'envisager la possibilité de vivre ensemble dans un esprit nouveau. Nous ne nous reconnaissons pas seulement pour ce que nous sommes, nous reconnaissons ce que nous pourrions devenir ensemble. Pour cela, il faut reconnaître ce que nous sommes déjà : un royaume en paix, un lieu où les langues, les cultures et les peuples s'abritent ensemble sous la voûte de la justice. C'est là notre raison d'être, l'exemple que nous donnons au monde, notre vérité sans cesse sur le point de se réaliser.

Principal foyer de la vie française en Amérique, la société québécoise continuera à avoir besoin d'un appui formel. Compte tenu du contexte nord-américain, l'insécurité linguistique des francophones québécois est bien réelle. Certes, cela ne signifie pas que la communauté anglophone du Québec ne doive pas également être protégée. Il faudrait voir à ne pas déshabiller Pierre pour habiller Paul.

Cependant, on a souvent oublié, au cours des récents débats sur la situation de la langue française au Québec, que le gouvernement du Canada a contribué activement à soutenir le fait français dans cette province. L'appui de la langue française se manifeste sur plusieurs plans. Des organismes tels que Radio-Canada, Téléfilm Canada, TV5, l'Office national du film et le Conseil des Arts du Canada stimulent la vie artistique et culturelle en français, au pays et à l'étranger. De plus, d'importantes ressources sont consacrées au contenu et aux services en français sur Internet et dans les nouvelles technologies. Ces apports contribuent à l'épanouissement de la langue et de la culture françaises.

C'est en partie grâce à cette promotion fédérale que l'originalité de la société québécoise est une idée qui a fait son chemin au pays. La dualité linguistique est une valeur pour les Canadiens et les Canadiennes; c'est une preuve éclatante de notre capacité d'assumer notre diversité, un symbole de notre liberté et de notre ouverture sur le monde, l'illustration quotidienne de notre capacité de dialogue et d'inclusion.

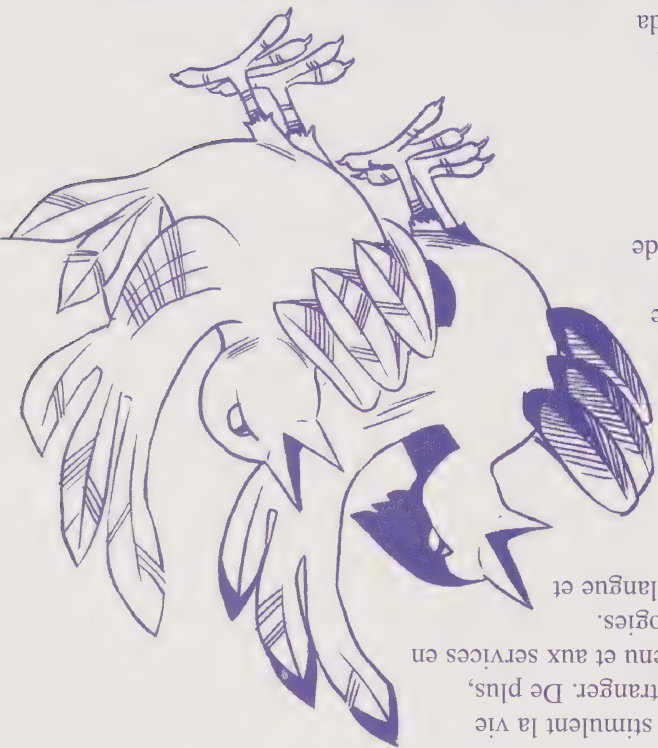
Unir nos voix

La dualité linguistique du Canada n'est pas simplement la reconnaissance du fait que le Canada possède deux langues officielles parce qu'il est

DEUX LANGUES - UNE VOIX

composé de deux grandes communautés linguistiques, chacune marquée par une diversité croissante. C'est la reconnaissance du fait que ces deux communautés sont *interdépendantes* et qu'elles ne peuvent être pleinement efficaces et productives que dans la mesure où elles sont solidaires et respectueuses l'une de l'autre.

L'identité canadienne réside justement dans cette tension créatrice, dans ce vouloir-vivre ensemble qui doit se reconstruire chaque jour par un dialogue en français et en anglais où chacun a voix au chapitre.



* Commissariat aux langues officielles, *Droits, écoles et communautés en milieu minoritaire* (2001). On peut consulter les rapports d'étude du Commissariat ainsi que les rapports annuels de la Commissaire sur notre site Web à <http://www.ocol-clo.gc.ca>.

On voit mal, par ailleurs, comment un tel virage pourrait se réaliser sans une reconnaissance explicite du fait que les Québécois et les Québécoises francophones, même s'ils sont majoritaires dans leur province, font néanmoins partie de la *minorité linguistique* canadienne et qu'il faut protéger la langue française, même au Québec. C'est une réalité incontournable.

Il importe aussi que les provinces et territoires à majorité anglophone non seulement s'entendent sur la légitimité de la nette prédominance du français au Québec, mais reconnaissent également l'importance de consolider davantage les communautés francophones sur leur propre territoire. Leur contribution active et positive est indispensable au développement de leur province ou territoire, mais elle est vitale aussi à l'établissement de relations harmonieuses entre le Québec et le reste du Canada. Il convient en outre de souligner de façon particulière les efforts constants de la communauté d'expression anglaise du Québec pour jeter des ponts entre nos deux grandes communautés linguistiques.

Depuis longtemps, le gouvernement du Canada et celui du Québec se sont partagé, non sans frictions, la défense de la francophonie au Canada et dans le monde. Les éléments les plus marquants de cette collaboration sont sans doute la délimitation progressive de leurs rôles respectifs et complémentaires au sein de la francophonie canadienne et internationale ainsi que les accords signés en matière d'immigration et de formation de la main-d'œuvre. L'avenir nous fera sans doute découvrir d'autres terrains d'entente.

Le Québec au cœur de la francophonie canadienne

En poussant plus loin la réflexion, on arrive vite à comprendre que les communautés minoritaires de langue officielle sont une source d'enrichissement pour tous, non seulement sur le plan culturel mais aussi sur le plan social et économique. En fait, le Canada ne peut que gagner en cohésion si les francophones et les anglophones en situation minoritaire bénéficient de services publics essentiels dans leur propre langue.

Plusieurs chefs de file sont en train de se concerter pour relever le défi que nous avons lancé de recruter l'effectif scolaire cible des écoles de langue française en milieu minoritaire*. En effet, seule la moitié des enfants nés d'un parent de langue maternelle française est inscrite dans une école de langue française à l'extérieur du Québec. Il s'agit d'une question vitale pour l'avenir de la francophonie canadienne et la Commissaire entend ne ménager aucun effort pour y arriver. Au Québec, le réseau d'écoles de langue anglaise fait pour sa part face à des défis particuliers. Pour que les fils du tissu linguistique du Canada soient renforcés, les communautés minoritaires de langue officielle doivent être en mesure de mener une vie collective dynamique et en constant renouvellement.

L'article 23 de la *Charte* garantit les droits à l'instruction dans la langue de la minorité linguistique. Les citoyennes et citoyens canadiens dont la langue maternelle est celle de la minorité francophone ou anglophone de la province ou du territoire où ils résident peuvent faire instruire leurs enfants dans la langue de la minorité.

Cette reconnaissance est fondamentale d'abord parce que les minorités de langue officielle ont des droits historiques : le droit à leur langue, à leurs écoles et aux autres institutions qui sont essentielles à leur expression culturelle. S'il est une chose que la longue saga de l'Hôpital Monfort a permis de confirmer, c'est bien qu'il ne faut pas traiter à la légère l'enracinement des institutions dans les communautés. Les institutions chargées de réaliser la mission de l'éducation visée par l'article 23 de la *Charte*, que la Cour suprême du Canada a qualifiée dès 1990 de « clé de voûte de l'engagement du Canada envers le bilinguisme », sont en voie d'enracinement, bien

part, à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Consistent de l'importance d'assurer la progression vers l'égalité du français et de l'anglais stipulée par la *Charte*, le gouvernement fédéral, dans la partie VII de la *Loi*, s'est engagé, d'une part, à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et, d'autre part, à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la

Le développement des communautés minoritaires de langue officielle

Dans un pays comme le nôtre, dont la croissance est de plus en plus tributaire de l'immigration, la diversité est non seulement souhaitable, mais nécessaire. Dans de telles circonstances, nous aurons avantage à planifier beaucoup plus soigneusement la manière dont l'immigration peut servir d'outil de développement pour les communautés de langue officielle, notamment celles vivant en situation minoritaire. Il devrait y avoir autant de diversité dans ces communautés que dans la population en général. En fait, nos langues officielles sont rassembleuses; elles sont devenues un facteur d'inclusion.

C'est là une nouvelle donne qui, au fil des ans, influencera sans doute considérablement la prestation de services bilingues dans la société canadienne et contribuera à une plus grande valorisation de nos deux langues officielles dans de nombreux secteurs du commerce international.

En témoigne notamment le progrès du bilinguisme chez les jeunes de 15 à 29 ans, qui atteint maintenant près de 25 p. 100 (Statistique Canada, recensement de 1996). C'est donc dire que, pour un nombre croissant d'anglophones, comme c'était déjà le cas pour bien des francophones, le bilinguisme, ou même le multilinguisme, est devenu une valeur individuelle, voire, pour plusieurs, un élément important de leur identité. C'est aussi pour eux (et pour l'ensemble des Canadiennes et des Canadiens) un atout économique dans un monde de plus en plus compétitif.

⁵ *Renvoi relatif aux droits linguistiques au Manitoba*, [1985] 1 R.S.C. 721, à 744.
⁶ Le paragraphe 16(3) de la *Charte* se lit comme suit : « La présente charte ne limite pas le pouvoir du Parlement et des législatures de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et l'anglais. »

Peu de personnes pouvaient prédire, au moment de l'adoption de la *Charte*, l'ampleur qu'allait prendre l'enseignement de la langue française chez les anglophones du pays. En une génération à peine, l'adaptation linguistique est entrée dans leur vie quotidienne.

Langues et identités

La *Charte* garantit donc spécifiquement le bilinguisme des institutions du Parlement et du gouvernement du Canada et confirme les droits à l'instruction dans la langue de la minorité. De plus, elle ouvre la voie à une plus grande collaboration entre le gouvernement fédéral, les provinces et les territoires dans le développement des deux communautés linguistiques, voulant favoriser « la progression vers l'égalité » tout en tenant compte des réalités démographiques, sociales et historiques.

- d'engager les provinces et les territoires à défendre et à promouvoir les deux langues officielles dans la société canadienne.
- d'assurer la prestation bilingue des services fédéraux selon les besoins;
- de favoriser la création ou la consolidation des institutions scolaires de minorités de langue officielle;
- d'engager les provinces et les territoires à défendre et à promouvoir les deux langues officielles dans la société canadienne.
- de consolider le bilinguisme « officiel », c'est-à-dire le bilinguisme parlementaire et juridique de l'État fédéral;

Pour eux, le moyen le plus sûr de réaliser cette reconstruction était :

Conscients que leur identité nationale s'articulait de plus en plus autour de leurs deux principales langues, les Canadiens et les Canadiennes espéraient renforcer le tissu social en restaurant l'égalité réelle du français et de l'anglais au Canada.

Le fait de reconnaître dans la *Charte* l'égalité de statut du français et de l'anglais n'était pas un geste exempt de conséquences pratiques. C'était en fait un engagement qui avait pour objectif de rapprocher les deux grandes communautés linguistiques.

L'importance des droits en matière linguistique est fondée sur le rôle essentiel que joue la langue dans l'existence, le développement et la dignité de l'être humain. C'est par la langue que nous pouvons former des concepts, structurer et ordonner le monde autour de nous. Le langage constitue le pont entre l'isolement et la collectivité, qui permet aux êtres humains de délimiter les droits et obligations qu'ils ont les uns envers les autres et, ainsi, de vivre en société⁵.

relatif aux droits linguistiques au Manitoba, la Cour a insisté sur le rôle de la langue dans la construction d'une identité individuelle et collective :

Les grandes valeurs qui sont communes à toutes les Canadiennes et à tous les Canadiens ne sont pas difficiles à énumérer : liberté, démocratie, primauté du droit, égalité, solidarité, respect, tolérance, compassion... Ce sont les assises de notre pays.

Ce sont des vertus civiques encore plus importantes à nos yeux depuis que les attentats terroristes commis aux États-Unis le 11 septembre 2001 nous ont rappelé toute l'importance d'être solidaires dans la défense des droits et libertés. Nous avons codifié bon nombre de ces valeurs dans un document dont nous avons célébré récemment le 20^e anniversaire : la *Charte canadienne des droits et libertés* (ci-après, la *Charte*). Cet anniversaire a d'ailleurs défrayé très largement la chronique au pays, alors que la plupart des commentateurs soulignaient l'ampleur des transformations inspirées par ce texte fondamental.

Aujourd'hui, la très grande majorité de nos concitoyennes et concitoyens (88 p. 100) estime que, de façon générale, la *Charte* est une bonne chose². Comme le faisait observer Claude Ryan, « [...] adoption d'une charte constitutionnelle reflétait [...] une tendance très répandue à travers le monde. De par sa nature même, la *Charte* avait en outre de quoi plaire aux citoyens ordinaires, dont les droits devenaient l'objet d'une protection renforcée dans leurs rapports avec les autorités publiques³. »

L'originalité de la *Charte* n'est pas seulement d'avoir donné une expression juridique à des droits et des valeurs que nous chérissons, mais encore de les avoir situés dans un contexte social, culturel et linguistique précis, à savoir l'existence de deux grandes communautés linguistiques, entre autres choses. Issue de compromis, la *Charte* voulait créer pour tous les citoyens et les citoyennes un espace de reconnaissance mutuelle, une maison du peuple où chacun trouverait sa place. La juge Rosalie Abella de la Cour d'appel de l'Ontario décrit ainsi le motif qui a présidé à sa création : « L'enrichissement de la *Charte* avait pour but à la fois de créer et de représenter des valeurs communes et unificatrices de compassion, de générosité et de tolérance⁴. » [Notre traduction]

La Cour suprême du Canada a souligné, à plusieurs reprises au fil des ans, la place qu'occupent les droits linguistiques parmi nos valeurs fondamentales. Par exemple, dans le *Renvoi*

² Voir « La Charte : ciment de l'unité canadienne ou ferment de discorde ? », Les *Cahiers du CRIC*, n° 5, Centre de recherche et d'information sur le Canada (CRIC), p. 8.

³ Claude Ryan, « Les 20 ans de la Charte des droits et libertés : Un bilan favorable », dans *Le Devoir*, le 14 avril 2002, p. A11.

⁴ Rosalie Silberman Abella, « The Future after Twenty Years under the Charter », présentation livrée le 20 avril à une conférence soulignant le 20^e anniversaire de la *Charte canadienne des droits et libertés*, organisée par l'Association des études canadiennes, p. 1. [“Our constitutional entrenchment of the Charter was designed to both represent and create shared, unifying national values of compassion, generosity and tolerance.”]

LA DUALITÉ
LINGUISTIQUE, UNE
VALEUR CANADIENNE

CHAPITRE 1 :



Bien que plusieurs initiatives récentes laissent entrevoir une mobilisation certaine de l'appareil fédéral autour des langues officielles, les changements escomptés se font toujours attendre. Les efforts ponctuels consentis par certaines institutions ne semblent pas s'inscrire dans une stratégie globale de promotion de la dualité linguistique. Il est primordial que le plan d'action préparé en ce moment par le président du Conseil privé change cette situation et appuie une action gouvernementale coordonnée pour renforcer la dualité linguistique partout au pays.

Pour que leur rendement soit à la hauteur de leurs promesses, les décideurs doivent exercer un leadership plus engagé qui incite les divers échelons de l'administration fédérale à reconnaître et à promouvoir les langues officielles. Les dirigeants politiques fédéraux doivent chercher à mobiliser non seulement les institutions gouvernementales, mais aussi la totalité des gouvernements provinciaux et territoriaux et, plus généralement, l'ensemble de la collectivité canadienne.

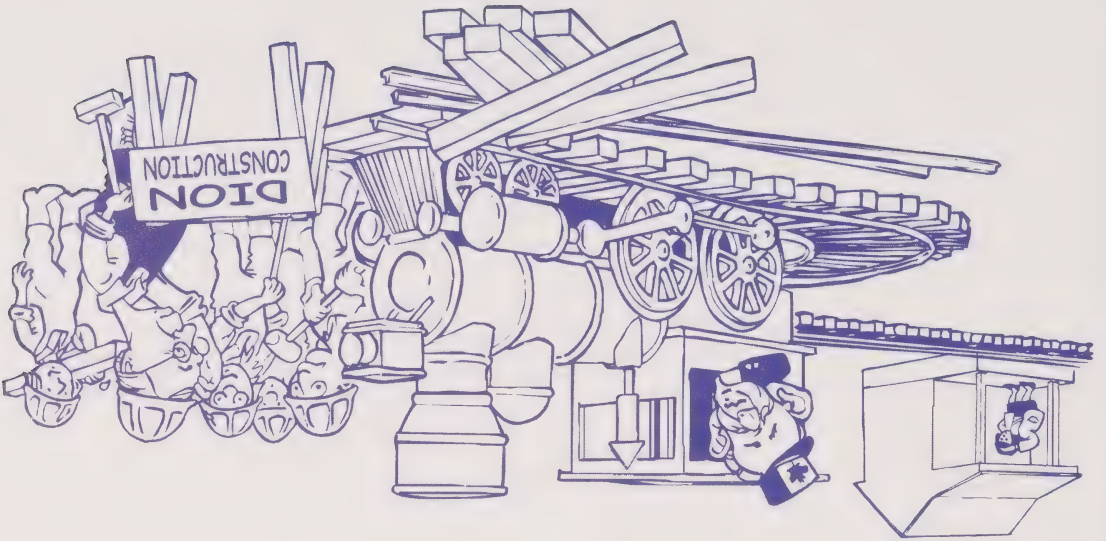
La Loi vise trois objectifs principaux :

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la Loi;
- le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada;
- l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Les deux derniers rapports annuels le constataient et il convient de le répéter d'entrée de jeu cette année : un sérieux coup de barre s'impose pour que les objectifs de la Loi se réalisent et pour que les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes se concrétisent au quotidien par une réelle égalité des chances, où qu'ils se trouvent au pays.

La dualité linguistique est une valeur centrale de l'identité canadienne et, à ce titre, le gouvernement ne doit plus l'escamoter. Les intentions qu'il a exprimées dans son discours du Trône de janvier 2001 ont laissé espérer que des mesures concrètes seraient rapidement instaurées pour assurer la pleine mise en œuvre de la Loi. Ces espoirs ne se sont malheureusement pas matérialisés au cours du dernier exercice.

LE TRAIN A QUITTÉ LA GARE ! JUSQU'OU IRA-T-IL ?



SOMMAIRE



Chaque année, la Commissaire aux langues officielles présente au Parlement un rapport des activités de son institution pour l'exercice précédent. Ce troisième rapport annuel de la Commissaire Dyane Adam couvre l'exercice clos le 31 mars 2002. Il est assorti de recommandations qui visent à assurer la pleine mise en œuvre des dispositions de la *Loi sur les langues officielles* (ci-après, la *Loi*).

Dans son premier rapport annuel, la Commissaire dénonçait l'indifférence de nos dirigeants face aux langues officielles et elle les pressait d'agir rapidement pour redresser la situation. Dans son deuxième rapport, elle se réjouissait du fait que le train du renouvellement des langues officielles avait sifflé : le discours du Trône du gouvernement annonçait sans équivoque son intention d'agir pour reconnaître et promouvoir la dualité linguistique. Cette année, le rapport fait état de certaines mesures adoptées par le gouvernement pour donner suite à son engagement renouvelé. Le train a-t-il enfin quitté la gare?

La Commissaire étant soucieuse d'orienter sa démarche vers des résultats concrets, durables et mesurables, la plupart des dossiers traités sont présentés de manière à donner un aperçu du contexte et des enjeux en cause, une chronologie des interventions du Commissariat et une description des actions entreprises par l'administration fédérale en vue de résoudre les problèmes décelés (ou de son inaction, le cas échéant).

Les trois premiers chapitres décrivent successivement l'importance de la dualité linguistique comme valeur canadienne; les efforts de promotion de la dualité linguistique qu'ont déployés nos dirigeants politiques et administratifs au cours de la dernière année; l'approche préconisée par la Commissaire pour favoriser l'atteinte des objectifs de la *Loi*. Les quatrième et cinquième chapitres examinent la façon dont l'administration fédérale s'est acquittée de ses responsabilités linguistiques en matière de services au public, de langue de travail et de participation équitable des deux groupes linguistiques au sein de ses effectifs. Les deux derniers chapitres présentent les activités entreprises par la Commissaire au cours du dernier exercice pour contribuer à la promotion de la dualité linguistique et à l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire.

AVANT-PROPOS



CHAPITRE 7 :

L'ÉPANOUISSEMENT DES COMMUNAUTÉS MINORITAIRES

DE LANGUE OFFICIELLE

La saga de l'Hôpital Montfort : épilogue	97
La Commission Romanow sur l'avenir des soins de santé au Canada : le meilleur est-il à venir?	99
L'accès à des soins de santé en anglais au Québec	100
Les fusions municipales au Québec	100
Un projet de formation à distance pour les communautés anglophones du Québec	101
L'institut français : un espace francophone au sein de l'University of Regina	102
La révision de la <i>Loi sur les langues officielles</i> des Territoires du Nord-Ouest	103
La radiodiffusion : accroître l'offre dans les deux langues officielles à tous les Canadiens et à toutes les Canadiennes	104
<i>Révision de la Loi sur la radiodiffusion</i>	104
<i>Vers un avenir mieux équilibré</i>	104
Radio-Canada : pour une Chaîne culturelle pancanadienne	105
Conclusion	106

CONCLUSION

LES LANGUES OFFICIELLES EN ACTION : UN ÉVENTAIL DE BELLES RÉUSSITES	113
--	-----

ANNEXES

Annexe A - Liste des recommandations	121
Annexe B - Cartes des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail au Québec et en Ontario	122

INDEX

125

CHAPITRE 6 :

LA PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE

La haute fonction publique donne-t-elle l'exemple?	67
Profil linguistique : une amélioration notable	67
Bilinguisme des sous-ministres et des sous-ministres adjoints : nettement moins bien	67
Sensibiliser la haute gestion à son rôle à l'égard de la dualité linguistique	68
La langue de travail	68
État de la situation	68
Une plainte qui a mené loin : le Collège de la Garde côtière canadienne retrouve son statut bilingue	69
La Société canadienne des postes : deux régions, deux approches différentes	70
La participation équitable des deux groupes linguistiques	72
État de la situation	72
La Politique du corps d'officiers bilingue du ministère de la Défense	73
La représentation francophone chez les pilotes d'Air Canada	75
VIA Rail : Exigences linguistiques de certains postes et politique d'embauche	77
Conclusion	79
Le bilinguisme de la capitale nationale	83
Les langues officielles sur Internet	84
Suivi de l'étude sur le français sur Internet	84
Les sites des ambassades canadiennes, des missions diplomatiques étrangères et d'organisations internationales	85
Les langues officielles dans le système sportif canadien	85
L'immigration	87
Modifications concernant les langues officielles dans la nouvelle Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés	90
... et dans les modalités d'application de la loi	90
Les États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec	91
Conclusion	93

CHAPITRE 5 :	UNE FONCTION PUBLIQUE QUI REFLETE LA DUALITE LINGUISTIQUE CANADIENNE	65
	La modernisation de la gestion des ressources humaines : une occasion à ne pas manquer	65

CHAPITRE 4 :	LES SERVICES AU PUBLIC	51
	Mise en œuvre du rapport <i>Un changement de culture s'impose</i>	51
	<i>Etat de la mise en œuvre</i>	51
	<i>Accélérer la cadence</i>	52
	La Politique sur les différents modes de prestation de services :	53
	un pas dans la bonne direction... mais combien lent	53
	Guichet emplois : est-ce enfin le bon système?	54
	La télédiffusion des débats parlementaires par l'entremise de la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC)	54
	Air Canada : besoin d'une poussée continue	56
	La nouvelle Agence de sécurité du transport aérien : chapeau!	57
	L'accès à la justice dans les deux langues officielles : la lumière au bout du tunnel?	57
	<i>Quelques initiatives à souligner</i>	59
	La Loi sur les conventions : la mise en œuvre se fait attendre	59
	Conclusion	61

APERÇU DES PLAINTES	39
Rôle de liaison	34
Rôle de vigie	34
Rôle de promotion et d'éducation	35
Rôle d'intervention devant les tribunaux	36
Conclusion	37
Quelques chiffres sur les interventions du Commissariat aux langues officielles en 2001-2002	38

Table des matières

AVANT-PROPOS	3
SOMMAIRE	7

CHAPITRE 1 :

LA DUALITÉ LINGUISTIQUE, UNE VALEUR CANADIENNE	11
Langues et identités	12
Le développement des communautés minoritaires de langue officielle	13
Le Québec au cœur de la francophonie canadienne	14
Unir nos voix	15
Un projet de société à achever	16

CHAPITRE 2 :

LE LEADERSHIP POLITIQUE ET ADMINISTRATIF	19
L'engagement des parlementaires	19
Le plan d'action du gouvernement sur les langues officielles	20
Le Groupe de référence ministériel sur les langues officielles	21
Le Comité mixte permanent des langues officielles	22
Le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles	23
Le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration de la Chambre des communes	24
L'engagement de la haute fonction publique	24
Le greffier du Conseil privé	25
Le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles	25
Les comités sur les langues officielles des conseils régionaux de hauts fonctionnaires fédéraux	26
Conclusion	27

CHAPITRE 3 :

LE COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES, UN AGENT DE CHANGEMENT	31
Rôle d'ombudsman	32
Rôle de vérification	33

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DE LA
CHAMBRE DES COMMUNES
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à

l'article 66 de la

Loi sur les langues officielles,

je sou mets au Parlement,

par votre intermédiaire,

le trente et unième

rapport annuel du

Commissaire aux langues

officielles qui se rapporte

à la période du

1^{er} avril 2001

au 31 mars 2002.

La Commissaire

aux langues officielles,



Dyane Adam

Octobre 2002

MONSIEUR LE PRÉSIDENT
DU SÉNAT
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à
l'article 66 de la
Loi sur les langues officielles,
je sou mets au Parlement,

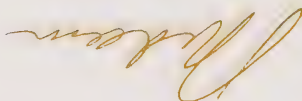
par votre intermédiaire,
le trente et unième
rapport annuel du

Commissaire aux langues
officielles qui se rapporte
à la période du
1^{er} avril 2001

au 31 mars 2002.

La Commissaire

aux langues officielles,



Dyane Adam

Octobre 2002

LE TISSU SOCIAL CANADIEN

Un tissu est fait de nombreux fils. Les citoyens et citoyennes de ce pays, qui parlent le français ou l'anglais et ont des racines ethnoculturelles fort diverses, forment un tissu social que l'on appelle le Canada. Le tissu doré au centre symbolise la rencontre de nos deux collectivités linguistiques et la richesse de leur dialogue.



*Les personnes qui portent
l'épingle du Commissariat
aux langues officielles
témoignent de leur engagement
à promouvoir des relations
humaines harmonieuses entre
les composantes francophone et
anglophone du tissu social
canadien.*

Pour commander une épinglette,
veuillez téléphoner au
(613) 996-6368 ou, sans frais,
au 1 877 996-6368.



Illustrations de Michel Lavigne

www.ocol-clo.gc.ca

© Ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2002

N° de cat. : SF1-2002
ISBN : 0-662-66784-0



Imprimé sur du papier recyclé
Printed on recycled paper

Le tissu social canadien

Un tissu est fait de nombreux fils. Les citoyens et citoyennes de ce pays, qui parlent le français ou l'anglais et ont des racines ethnoculturelles fort diverses, forment un tissu social que l'on appelle le Canada.



